

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB)**

(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

REKHA KURNIA

NIM. 145030101111027



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

2018

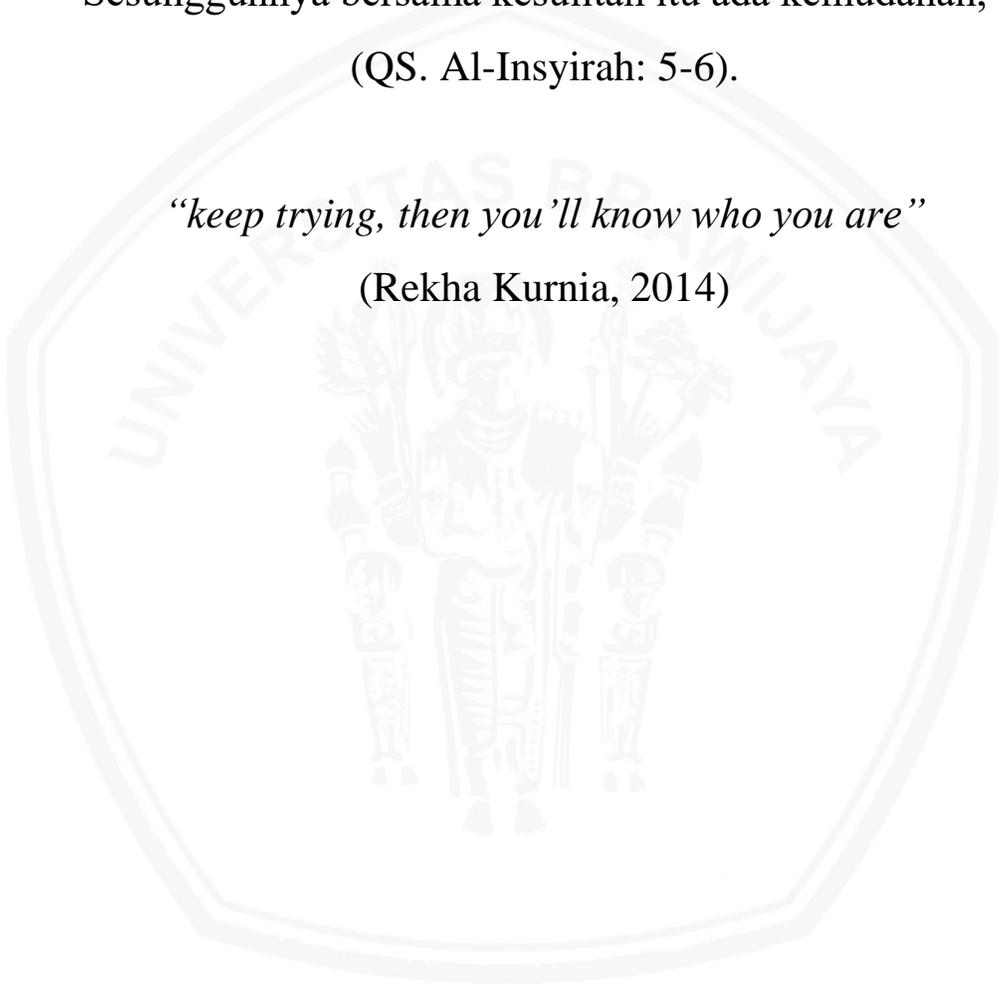
MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,”

(QS. Al-Insyirah: 5-6).

“keep trying, then you’ll know who you are”

(Rekha Kurnia, 2014)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam
Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Malang)

Disusun oleh : Rekha Kurnia

NIM : 145030101111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, Mei 2018

Komisi Pembimbing,



Dr. Siti Rochmah, M. Si
NIP. 19570313 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Juli 2018
Waktu : 09.20 - 10.20 WIB
Skripsi Atas Nama : Rekha Kurnia
Judul : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



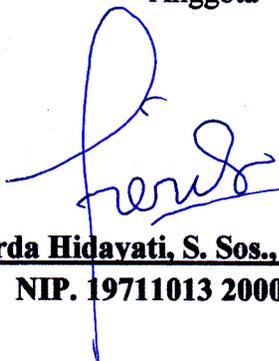
Dr. Siti Rochmah, M. Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M. AP
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota



Firda Hidayati, S. Sos., MPA., DPA
NIP. 19711013 200003 2 001

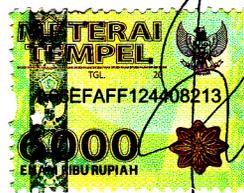
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Mei 2018

Mahasiswa



Nama : Rekha Kurnia

NIM : 145030101111027

RINGKASAN

Rekha Kurnia, 2018, **Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)**, Dr. Sti Rochmah, M. Si, 185 hal + xvii

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu program kebijakan berdasarkan instruksi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program ini bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik melalui peran pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota sebagai pusat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Implementasi program kebijakan PTSP diatur berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Program PTSP harus dilaksanakan di seluruh daerah provinsi, kabupaten/kota, salah satunya yaitu Kota Malang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang mengatur 2 (dua) jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Pelayanan perizinan salah satunya yaitu izin mendirikan bangunan (IMB).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan beberapa teori yaitu administrasi publik, pemerintah daerah, pelayanan publik, kebijakan publik, implementasi program, perizinan, dan izin mendirikan bangunan. Fokus penelitian yaitu implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dengan menggunakan teori implementasi program dari Charles O Jones meliputi 3 (tiga) aspek, yaitu aspek organisasi, aspek interpretasi, dan aspek aplikasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang dengan menggunakan teori dari Charles O Jones sudah cukup baik. Dilihat dari aspek organisasi yaitu pengelolaan organisasi dengan pembagian kerja dan pegawai yang berkompeten. Aspek interpretasi, dimana sarana dan prasarana sudah menunjang kegiatan pelayanan serta diadakannya sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Malang. Aspek aplikasi pemrosesan dan penyelesaian surat terbit izin dan biaya retribusi izin mendirikan bangunan. Namun, dalam pengelolaan organisasi belum dioptimal dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia. Dalam aspek aplikasi, penerbitan surat izin mendirikan bangunan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu melebihi dari 4 (empat) hari kerja. Masyarakat juga masih banyak yang menggunakan jasa perantara (calo) agar lebih cepat dan lebih mudah.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Izin Mendirikan Bangunan

SUMMARY

Rekha Kurnia, 2018, **Implementation of One Stop Integrated Service in Building Construction Permit Service (Study on Investment Department and One Stop Integrated Service Malang)**; Siti Rochmah, M. Si, 185 pp + xvii

One Stop Integrated Service (PTSP) is a policy program based on the instruction of the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia. The program aims to improve the delivery of public services through the role of provincial, district / municipal governments as the center of service delivery to the community. Implementation of the PTSP policy program is regulated based on the instruction of the Minister of Home Affairs Regulation No. 138 of 2017 on the Implementation of One Stop Regional Integrated Service. PTSP programs must be implemented in all provinces, districts / cities, one of them is Malang. One Stop Service and One Stop Service (DPMPTSP) of Malang City shall arrange 2 (two) types of services namely licensing service and non-licensing service. One of the licensing services is building permit (IMB).

This research is descriptive research with qualitative approach using some theory that is public administration, local government, public service, public policy, program implementation, permit, and building permit. The focus of the research is the implementation of one-stop integrated service in building permit service using program implementation theory from Charles O Jones covering 3 (three) aspects, that is organization aspect, interpretation aspect, and application aspect and influencing factors.

The results of this study indicate that implementation of one-stop integrated service in building permit service in DPMPTSP Malang by using theory from Charles O Jones is good enough. Viewed from the organizational aspect of organizational management with the division of labor and competent employees. Aspects of interpretation, where facilities and infrastructure have been supporting the service activities and the holding of socialization related services provided DPMPTSP Malang. Aspects of application processing and completion of permit issued letters and fees for building permits. However, in organizational management has not been optimized due to limited human resources. In the aspect of application, the issuance of building permit letter is not in accordance with Standard Operating Procedure (SOP), which is more than 4 (four) working days. People are still many who use the services of intermediaries (brokers) to make it faster and easier.

Keywords: Implementation, One Stop Integrated Service, Building Permit

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untukmu.....

**Ayahanda Supriantoro, Ibunda Endang Supartiningsih, Sanak
Saudaraku, dan Kerabat-Kerabatku**



UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Ibu Dr. Siti Rochmah, M. Si selaku dosen pembimbing saya, Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang beserta para pegawai-pegawainya. Rekan-rekan angkatan 2014 yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih peneliti terkhusus untuk Bapak Supriyantoro dan Ibu Endang Supartiningsih atas semangat dan segala bentuk dukungan baik materi maupun non materi, serta doa yang tulus mengiringi peneliti selama menuntut ilmu.

Malang, Mei 2018

Peneliti

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M. Si selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan baik secara teoritis, teknis, maupun moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta staff jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepala Dinas, Kepala Badan Pelayanan Perizinan, dan seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang

atas pemberian izin untuk melakukan penelitian serta memberikan keramahan yang ditujukan selama penulis melakukan penelitian.

8. Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang yang sudah memberikan kesempatan dan membantu atas penyelesaian skripsi ini
9. Bapak Ari selaku staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang bagian pemrosesan izin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah memberikan kesempatan dan membantu atas penyelesaian skripsi ini.
10. Ibu Rafika selaku staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang bagian loket yang sudah memberikan kesempatan dan membantu atas penyelesaian skripsi ini
11. Ibu Risma selaku staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang bagian pemrosesan izin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah memberikan kesempatan dan membantu atas penyelesaian skripsi ini.
12. Masyarakat Kota Malang yang sudah membantu dan berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Keluarga Besar Humanistik 2015 dan 2016 yang bersedia menjadi rumah keduku di Malang yang bersedia menjadi tempatku menuntut ilmu dan mengembangkan kemampuanku.
14. Keluarga Besar Humanistik Asik 2017 yang tiada hentinya memberikan dukungan selama penulis menulis skripsi ini.

17. Pengurus Ha-Ryan (PH Asik 2017), Ryan Dwi Firmansyah, Hafshah Destika, Anisa Nurmalitasari, Dianti Puspa Abdillah, Bella Savitri, Abdul Aziz, Alfathansyah Widyantoro, Osvaldo Sativa, Khetimareta Pratungga, Riski Alvinna, dan Ayudia Lestari yang selalu menemani langkahku, menjadi tempat berkeluh kesah, serta pemberi semangat selama mengerjakan skripsi ini.
18. Keluarga Kecilku Adsos 2017, Alfathansyah selaku partnerku selama setahun kepengurusan dan 17 adik-adikku, Azaki, Michael, Cintya, Rere, Mawar, Nandityo, Arifin, Damar, Dirgo, Imam, Dandi, Sonya, Ebrina, Anjela, Ano, Aryn, dan Nusi yang selalu memberikan semangat dan doa selama penulisan skripsi ini.
19. Rekan-rekan SMA Negeri 105 Jakarta angkatan 21 Brawijaya yang memberikan semangat dan doa yang tak pernah putus kepada penulis.
20. Teman-teman seperjuangan saya di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2014 yang memberikan semangat dan doa selama ini.
21. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Administrasi Publik.....	14
1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2. Kegiatan Administrasi Publik	16
3. Peranan Administrasi Publik.....	17
B. Pemerintah Daerah	18
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	18
2. Tujuan Pemerintah Daerah.....	19
3. Manfaat Pemerintah Daerah.....	22

C. Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Standar Pelayanan Publik	24
3. Pola Pelayanan Publik.....	26
D. Kebijakan Publik	28
1. Pengertian Kebijakan Publik	28
2. Tahapan-Tahapan Kebijakan Publik	29
3. Implementasi Kebijakan Publik	32
E. Implementasi Program.....	34
1. Pengertian Program	34
2. Implementasi Program	35
3. Model-Model Implementasi Program	37
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Program	47
F. Perizinan	52
1. Pengertian Perizinan.....	52
2. Tujuan Perizinan	53
G. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	54
1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	54
2. Penyelenggara Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	55
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Metode Penelitian.....	57
B. Fokus Penelitian	57
C. Lokasi dan Situs Penelitian	59
D. Jenis dan Sumber Data	60
E. Teknik Pengumpulan Data	62
F. Instrumen Penelitian	64
G. Ananlisis Data	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Penyajian Umum	68
1. Gambaran Umum Kota Malang	68
a. Sejarah Singkat Kota Malang	68
b. Arti Lambang Kota Malang.....	70
c. Visi dan Misi Kota Malang.....	71
d. Kondisi Geografis Kota Malang.....	78
e. Kondisi Demografis Kota Malang	81
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang	85
a. Sejarah DPMPTSP Kota Malang.....	85

b. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Malang.....	88
c. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Malang	91
d. Struktur Organisasi	93
B. Penyajian Data.....	95
1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	95
a. Aspek Organisasi	95
b. Aspek Interpretasi.....	109
c. Aspek Aplikasi.....	120
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan...	135
a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal.....	135
b. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal.....	138
C. Analisis Data	144
1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	144
a. Aspek Organisasi	148
b. Aspek Interpretasi	157
c. Aspek Aplikasi.....	163
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan...	171
a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal.....	171
b. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal.....	175
BAB V PENUTUP	180
A. Kesimpulan	180
B. Saran.....	184

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.	Tabel 1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor 2016.....	4
2.	Tabel 2 Subtansi Maladministrasi yang Dilaporkan Masyarakat tahun 2016.....	5
3.	Tabel 3 Data pemohon pengajuan izin mendirikan bangunan IMB tahun 2016 dan 2017	8
4.	Jumlah Penduduk Kota Malang di tiap kecamatan Tahun 2016.....	82
5.	Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan per 31 Desember 2016	83
6.	Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kelompok Umur per 31 Desember 2016	84
7.	Klasifikasi Pekerjaan Petugas Pelayanan IMB DPMPTSP Kota Malang	102
8.	Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian	124

DAFTAR GAMBAR

No. Judul	Hal
1. Tahapan-Tahapan Kebijakan Publik	30
2. Rangkaian Implementasi Kebijakan	33
3. Proses Kebijakan Publik	37
4. Analisis Data Model Interaktif.....	66
5. Lambang Kota Malang.....	70
6. Peta Kota Malang.....	78
7. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Malang.....	94
8. Alat cetak nomor antrean digital	113
9. TV LCD untuk tampilan nomor urut antrean.....	113
10. Meja Informasi	114
11. Ruang Locket dan seperangkat alat komputer	114
12. Seperangkat alat komputer di meja informasi.....	115
13. Kursi tunggu di dekat locket dan informasi	115
14. Halaman website pengaduan online.....	115
15. Penyuluhan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tahun Anggaran 2017 di Hotel Trio Indah 2 Malang	118
16. Alur Perjalanan Berkas Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	126
17. Surat Izin Mendirikan Bangunan	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang di dalamnya berisi bahwa hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan mengenai otonomi daerah ini memberikan kewenangan baik pemerintah daerah kota maupun kabupaten yang berdasarkan asas desentralisasi. Kewenangan daerah mencakup semua tugas, pokok, dan fungsi bidang pemerintahan daerah, kecuali 5 (lima) kewenangan yang menjadi urusan pemerintah absolut atau pemerintah pusat sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 9. Urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat meliputi bidang pertahanan dan keamanan, peradilan, fiskal, agama, serta politik luar negeri.

Pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pembangunan daerah, partisipasi masyarakat dalam

pelaksanaan politik dan pembangunan, efektifitas dan pengawasan dalam pelaksanaan pembangunan, serta pemberian pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut menuntut adanya respon yang baik dari pemerintah terkait tuntutan masyarakat akan pemberian pelayanan. Hal ini dikarenakan wewenang otonomi daerah dalam membuat kebijakan (perda) sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Maka dari itu, diharapkan pelaksanaan otonomi daerah ini dapat memberikan pelaksanaan pembangunan yang baik serta pemberian pelayanan publik yang baik karena pemerintah daerahlah yang dianggap lebih mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakatnya sendiri.

Pelayanan publik merupakan salah satu proses pemberian layanan yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan hidup seluruh lapisan masyarakat, dari masyarakat golongan bawah, menengah, maupun atas. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara itu menurut Widodo dalam Rochmah (2013: 23) diartikan

sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu proses yang diberikan pemerintah sebagai fungsi pemberi layanan kepada masyarakat, baik pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif untuk pemenuhan kebutuhan hidup seluruh masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.

Dari Undang-Undang dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dapat dilihat bahwa secara normatif asas desentralisasi atau otonomi daerah mengandung makna mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang diberikan masyarakat terdiri dari pendidikan dasar, kesehatan yang layak, kependudukan, perizinan, kesejahteraan, dan kebutuhan pokok yang menjadi hak masyarakat. Adanya peran pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik sangat penting sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator yang harus siap menghadapi segala macam perubahan. Dengan demikian, sumber daya aparatur juga harus siap untuk menghadapi berbagai tuntutan masyarakat seiring dengan perkembangan globalisasi yang semakin pesat. Selain itu, organisasi pemerintah pun mau tidak mau harus bisa beradaptasi terhadap perubahan.

Pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dijumpai beberapa kelemahan sehingga belum memenuhi tuntutan masyarakat, terutama pada pemerintahan daerah. Hal tersebut dapat diketahui dari laporan atas pengaduan

masyarakat yang diterima oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor 2016

No.	Lembaga Negara	Presentase (%)
1.	Pemerintah Daerah	40%
2.	Kepolisian	18.5%
3.	BUMN/BUMD	7.2%
4.	Badan Pertanahan Nasional	7.0%
5.	Instansi Pemerintah/Kementerian	6.6%
6.	Lembaga Peradilan	4.2%
7.	Lembaga Pendidikan Negeri	3.0%
8.	Rumah Sakit Pemerintah	2.1%
9.	Perbankan	1.9%
10.	Kejaksaan	1.4%
11.	Perguruan Tinggi Negeri	1.0%
12.	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	0.9%
13.	Tentara Nasional Indonesia	0.4%
14.	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	0.4%
15.	Dewan Perwakilan Rakyat	0.3%
16.	Dan lain-lain	5.2%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa pada tahun 2016 Ombudsman Republik Indonesia telah mencatat pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga tingkat pusat maupun tingkat daerah di Indonesia. Pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki masalah tertinggi berada pada pemerintah daerah dengan presentase 40%, dan disusul oleh lembaga kepolisian dengan presentase 18.5%. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah diakibatkan adanya beberapa faktor permasalahan pelayanan yang terdiri sebagai berikut:

Tabel 2

Subtansi Maladministrasi yang Dilaporkan Masyarakat tahun 2016

No.	Subtansi Maladministrasi	Jumlah	Presentase (%)
1.	Penundaan berlarut	2.818	31.2%
2.	Penyimpangan prosedur	1.586	17.6%
3.	Tidak memberikan pelayanan	1.375	15.2%
4.	Tidak kompeten	972	10.8%
5.	Penyalahgunaan wewenang	960	10.6%
6.	Permintaan imbalan uang dan jasa	583	6.5%
7.	Tidak patut	475	5.3%
8.	Diskriminasi	134	1.5%
9.	Berpihak	60	0.7%
10.	Konflik kepentingan	66	0.75

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa banyaknya laporan masyarakat mengenai maladministrasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangan pemerintah daerah menempati urutan tiga tertinggi yaitu penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan. Dengan demikian, semakin banyaknya pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah tentunya akan menimbulkan citra buruk dari masyarakat kepada pemerintah.

Maka dari itu, pemerintah harus bisa melakukan pembenahan diri dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah menyadari bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik untuk menunjang kehidupannya. Dengan demikian, pemerintah harus merealisasikan setiap kebijakan pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang diharapkan masyarakat, terutama dalam hal pelayanan perizinan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, peran dan fungsi pemerintah daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat daerahnya masing-masing baik di Kotamadya maupun Kabupaten, terutama dalam hal perizinan. Berdasarkan Peraturan Kementerian Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian diperbarui dengan Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Demikian juga dengan Pemerintah Daerah Kota Malang yang sangat menyadari kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan. Maka dari itu, pemerintah kota Malang mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 membentuk peraturan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Malang. Adanya peraturan ini diharapkan semakin mempermudah akses pelayanan publik dalam hal perizinan. Pemerintah Kota Malang melalui Kantor Pelayanan Terpadu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan pengurusan perizinan dan non perizinan untuk masyarakat Kota Malang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang (DPMPTSP) mengeluarkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Jenis-jenis pelayanan perizinan di antaranya meliputi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Reklame, SIUP, IUI, Izin Perluasan Industri, TDI, UITM, Izin Usaha Angkutan, Izin Trayek, Izin Usaha Konstruksi, Izin Penyelenggaraan Tontonan, Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Gedung Gajayana dan Wisma

Tamu, serta Izin Operasional untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner. Sedangkan pelayanan non perizinan meliputi TDU Pariwisata dan TDP.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang menangani pelayanan dalam hal perizinan dan non perizinan di Kota Malang merupakan perwujudan dari pelayanan publik dengan tujuan pemangkasan birokrasi yang signifikan. Berdasarkan wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 dengan Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang menyatakan bahwa sebelum ada pelayanan perizinan terpadu, masyarakat yang ingin mengurus perizinan harus langsung menemui dinas-dinas teknisnya. Dinas teknisnya yaitu Dinas Pekerjaan Umum (DPU). Surat Keputusan IMB pada waktu itu masih harus ditandatangani oleh walikota sehingga membutuhkan waktu terbit yang sangat lama. Hal ini dikarenakan walikota memiliki banyak urusan dan jarang untuk berada di dalam ruangan.

Pada penelitian ini difokuskan pada pelayanan pemberian IMB di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2016 Pasal 1 Butir 24 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan bentuk pelayanan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat, baik masyarakat dengan golongan ekonomi rendah sampai pada

masyarakat yang memiliki ekonomi tinggi. Pelaksanaan permohonan IMB dilakukan seluruh masyarakat Kota Malang yang ingin mendirikan bangunan sesuai dengan fungsi bangunan yang mereka ajukan. Berikut ini merupakan data pemohon pengajuan IMB tahun 2016 dan 2017 tabel grafik angka dari masyarakat yang mengurus permohonan IMB di Kota Malang tahun 2017:

Tabel 3

Data pemohon pengajuan izin mendirikan bangunan IMB tahun 2016 dan 2017

NO	Tahun	Berkas Pemohon yang Masuk	Berkas Pemohon yang Terbit	Berkas Pemohon yang Tergantung
1.	2016	3899	3736	163
2.	2017	4127	3554	573

Sumber: wawancara dengan Bapak Ari selaku petugas pemrosesan IMB pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB).

Berdasarkan tabel 3 di atas merupakan banyaknya pemohon di tahun 2016 dan tahun 2017. Pemohon tersebut terdiri masyarakat yang ingin membangun rumah tinggal, pertokoan, kost untuk mahasiswa, dan lainnya yang berbentuk bangunan. Dari tabel 3 di atas membuktikan bahwa untuk tahun 2016 dan tahun 2017 jumlah berkas pemohon yang masuk dengan berkas yang terbit tidak seimbang. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 2 April 2018 selaku petugas pemrosesan IMB menyatakan bahwa faktor permasalahan tersebut terdiri dari beberapa hal:

1. Berkas yang masuk di hari kerja terakhir di akhir tahun, tidak bisa langsung terbit karena harus diproses terlebih dahulu oleh tim teknis.

2. Masih banyak masyarakat pada saat mengumpulkan berkas masih kurang lengkap sehingga berkas tersebut harus dipending terlebih dahulu sampai masyarakat melengkapi seluruhnya.
3. Tim teknis harus melakukan survey di lapangan untuk memastikan apakah berkas sudah sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

Dengan demikian, ketiga faktor di atas juga menjadi penyebab penerbitan IMB tidak sesuai dengan SOP yang tercantum pada Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 seharusnya maksimal 4 (empat) hari kerja menjadi 7 (tujuh) hari kerja secepat-cepatnya sehingga penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) belum berjalan sebagaimana dengan SOP.

Permasalahan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Malang yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengurus perizinan khususnya perizinan IMB secara mandiri. Hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengurus IMB melalui perantara (calo). Memakai jasa perantara ataupun tidak rentan waktu dokumen terbit IMB tetap sama sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedur*). Biaya yang digunakan jika memakai jasa perantara lebih besar daripada mengurus sendiri. (diakses melalui www.faktualnews.co pada 5 Desember 2017 pukul 19:30).

Pada hakekatnya pelayanan terpadu satu pintu sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama dalam hal pelayanan IMB. Namun, masyarakat masih merasa hanya membuang-buang waktu jika mengurus permohonan IMB secara mandiri. Padahal biaya yang dikeluarkan melalui

perantara dalam pengurusan IMB cukup melampaui batas biaya yang sudah dikeluarkan oleh peraturan yang berlaku. Permasalahan dari pelayanan terpadu satu pintu dalam hal pelayanan IMB menarik untuk diteliti. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul:

“IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi dari penelitian di atas yang mempunyai dua dimensi utama yaitu:

1. Manfaat akademis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang.
2. Manfaat praktis. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksana pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pemberian IMB di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2016 Pasal 1 Butir 24 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang (DPMPTSP) mengeluarkan pelayanan perizinan dan non perizinan, terutama pada pelayanan IMB. Pelayanan IMB ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dan memiliki surat izin mendirikan bangunan. Pada bab ini dijelaskan juga rumusan masalah, sedangkan tujuan penelitian adalah 1) Untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang. 2) Untuk medeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori yang digunakan antara lain, teori administrasi publik, teori pemerintah daerah, teori pelayanan publik, teori kebijakan publik, teori implementasi program, teori perizinan, dan pengertian dari izin mendirikan bangunan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Jenis dan sumber data terdiri dari data primer berasal dari hasil wawancara dengan narasumber dan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan lain-lain yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisa data

mengadopsi dari teori miles, Huberman, dan saldana yang terdiri dari tiga proses, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan tentang hasil penelitian sesuai dengan fokus penelitian berdasarkan metode dan teori yaitu implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) meliputi aspek organisasi, aspek interpretasi, dan aspek aplikasi. Selanjutnya terkait faktor-faktor implementasi program meliputi faktor pendukung pendukung internal dan eksternal serta faktor penghambat internal dan eksternal. Faktor pendukung internal dan eksternal adalah sarana dan prasarana dan aktor yang terlibat. Faktor penghambat internal dan eksternal adalah sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat. Kemudian data terkumpul selanjutnya dianalisa dan disusun sebagai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat peneliti berikan mengenai rumusan masalah yang sudah ditetapkan yaitu Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan serta faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Definisi dari administrasi publik sangat banyak dikemukakan oleh para ahli. Dalam berbagai literature telah ditemukan adanya beberapa variasi pengertian dari administrasi publik menurut para ahli. Menurut Fesler (1980) dalam Sjamsiar (2008: 11) mendefinisikan administrasi publik yaitu “the administration of governmental affairs”. Pengertian tersebut memiliki makna bahwasanya administrasi publik menyangkut penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar, dan untuk kepentingan publik.

Menurut Sjamsiar (2008: 11-12) banyak dikemukakannya definisi administrasi publik menurut para ahli, yaitu:

- a. John M. Pfiffner & Robert V. Presthus. Menurut mereka administrasi publik meliputi: (1) implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal-hal tersebut meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah; dan (3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan, kecakapan, dan teknik-teknik yang

tiada terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

- b. Marshal E. Dimock, Gladys O. Dimock. & Louis W. Koenig mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.
- c. George J. Gordon mendefinisikan administrasi publik sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, dan peradilan.
- d. Dwight Waldo mendefinisikan administrasi publik sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan.
- e. Nicholas Henry mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Chandler dan Plano dalam Pasolong (2012: 55) menjelaskan definisi administrasi publik merupakan suatu proses sumber daya dan personel publik yang dikoordinasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan,

mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi publik merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara bersama oleh dua orang atau lebih dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Kegiatan Administrasi Publik

Dalam mencapai penyelenggaraan administrasi publik yang didefinisikan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan, administrasi mempunyai kegiatan dimana kegiatan tersebut adalah melayani dan menyelesaikan permasalahan masyarakat. Menurut Keban (2014: 5) kegiatan administrasi publik adalah sebagai berikut:

“Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variative, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta generasi ke depannya”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi publik merupakan kegiatan yang tidak hanya melayani kebutuhan dasar masyarakatnya saja, tetapi juga memberikan pelayanan dan kenyamanan untuk masyarakat melalui kebijakan atau program yang

dikeluarkan dari pemerintah dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional.

3. Peranan Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki peranan penting dalam pengimplementasian kebijakan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Pengambilan kebijakan sangat berpengaruh untuk menentukan pengelolaan pemerintah dalam rangka otonomi daerah. Penentuan kebijakan publik memerlukan ide dan saran dari staf berupa hasil identifikasi permasalahan mengenai penyelenggaraan otonomi daerah. Berbagai permasalahan yang muncul terutama dalam pelayanan dan pembangunan harus segera dievaluasi agar penyelenggaraan otonomi daerah dapat berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Penjelasan tersebut menunjukkan beberapa pentingnya peranan administrasi publik dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Hal tersebut dikemukakan oleh Widjaja (2005: 4) sebagai berikut:

“Semakin kita rasa bahwa dalam penyelenggaraan otonomi daerah pemerintah dan daerah terus menerus mengupayakan peran yang seimbang (kewenangan) sebagai pencerminan demokrasi. Untuk itu diperlukan pengkajian, penyempurnaan, dan penyesuaian yang berkelanjutan. Cara-cara penyelenggaraan pemerintah baik di pusat maupun daerah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik dan kesejahteraan umum. Dengan demikian peranan administrasi publik tidak cukup hanya dalam konsep semata, tetapi benar-benar dapat mewujudkan disiplin ilmu yang mampu memecahkan masalah yang semakin kompleks dan rumit khususnya penyelenggaraan otonomi daerah.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran administrasi publik sangat penting untuk keseimbangan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah untuk kesejahteraan masyarakat dan mewujudkan negara demokrasi.

B. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Secara etimologis, pemerintah daerah merupakan subyek yang berdiri sendiri sebagai suatu subyek. Dalam hal ini, pemerintah berarti memiliki tugas dan kewenangan yang harus dilaksanakan karena pemerintah daerah merupakan subyek yang menyelenggarakan pemerintahan yang ada di daerah, baik di provinsi/kabupaten/kota. Istilah pemerintah daerah atau pemerintah lokal berasal dari bahasa Inggris yaitu *local government*, dan dari bahasa Belanda berarti *local bestuur* (Sjamjiar, 2008: 13-14). Kedua istilah tersebut mengacu pada fungsi sebagai pemerintahan daerah atau pemerintahan lokal. Pengertian pemerintah daerah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pemerintahan yang mewakili pemerintah pusat di daerah dalam wilayah suatu negara. Sementara menurut Tjahjanulin Domai (2011: 6) pemerintah daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah, yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Menurut Hoessein (2001) dalam Sjamjiar (2008: 14-15) mengungkapkan bahwa pemerintah daerah mengandung tiga pengertian, yaitu: (1) pemerintah daerah sering dipertukarkan dengan *local authority*

(UN, 1961) yang mengacu pada organ atau struktur, yakni *council (road)* atau DPRD dan mayor (Kepala Daerah: Bupati/Walikota) dimana rekrutmen pejabatnya didasarkan pada pemilihan; (2) pemerintah daerah yang dilakukan oleh pemerintah lokal sesuai kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat (untuk negara kesatuan) atau pemerintah negara bagian (untuk pemerintah federal). Pengertian ini mengacu pada fungsi yang menjadi kewenangan pemerintah daerah; (3) pemerintah daerah dalam pengertian ini sebagai daerah otonom, yaitu sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berada pada batas-batas wilayah tertentu yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.

2. Tujuan Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah dengan otonominya ditujukan untuk mencapai 2 (dua) tujuan utama, yaitu tujuan politis dan tujuan administratif (Smith, 1985; Rondinelli, 1985; Maddick, 1963) dalam Sjamjiar (2008: 20):

a. Tujuan politis

Tujuan ini memosisikan pemerintah daerah sebagai instrument pendidikan politik di tingkat lokal yang secara agregat akan menyumbangkan pendidikan politik secara nasional sebagai elemen dasar dalam menciptakan persatuan dan kesatuan berbangsa dan bernegara.

b. Tujuan administratif

Tujuan ini mengisyaratkan pemerintah daerah untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan ekonomis dalam melaksanakan tugas, pokok, dan

fungsi. Pemerintah daerah dituntut untuk bertindak hemat dalam memakai uang masyarakat pembayar pajak. Pemerintah daerah yang boros akan kehilangan legitimasi politik dari warganya dalam bentuk tidak dipilihnya lagi mereka dalam menjalankan mandate setempat dalam mengurus kepentingan warga.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya harus bertindak secara ekonomis, efektif, ekonomis, dan akuntabel. Menurut Sjamsiar (2008: 20) makna yang terkandung dalam konsep tersebut yaitu:

- a. Ekonomis, mengandung makna bagaimana pemerintah daerah mampu menjalankan urusan otonominya dengan berbagai pertimbangan ekonomis yaitu memilih dari berbagai alternatif yang terbaik dari sudut total pembiayaan. Tujuan ekonomis ini akan memberaikan citra hilangnya kesan pemborosan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah baik dalam kegiatan rutin maupun pembangunan dari setiap urusan.
- b. Efektif, mengandung makna bahwa dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya pemerintah daerah dapat menacapi sasaran yang direncanakan. Maka dari itu, perlu disepakati terlebih dahulu standard yang diinginkan oleh pemerintah daerah itu sendiri. Tujuan yang ingin dicapai dalam konteks efektif adalah bahwa pemerintah daerah menjadi peka dalam menentukan tujuan atau sasaran dari setiap urusan otonomi yang dilaksanakannya.

- c. Efisien, mengandung makna bahwa output yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan urusan otonomi tercapai dengan resources inputs yang minimal. Tujuan yang ingin dicapai adalah menciptakan citra bahwa pemerintah daerah akan selalu hemat dalam mempergunakan resources yang baik berupa pegawai, uang, peralatan dan tata kerja (prosedur) dalam menjalankan tugas pokoknya.
- d. Akuntabel, mengandung makna bahwa pemerintah daerah mengutamakan kepentingan warganya dengan jalan mempertanggungjawabkan pelaksanaan otonominya kepada masyarakat melalui wakil-wakil rakyat dalam yurisdiksinya. Tujuan yang ingin dicapai melalui akuntabilitas tersebut adalah pendidikan politik masyarakat lokal yang pada gilirannya secara agregat akan menyumbangkan pendidikan politik secara nasional.

Sementara itu, tujuan adanya pemerintah daerah yang lain menurut Sjamsiar (2008: 22) meliputi:

1. Tujuan politis, yaitu untuk menjaga tetap tegak dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, yang dikonstruksikan dalam sistem Pemerintah Pusat dan Daerah.
2. Tujuan formal dan konstitusional, yaitu untuk melaksanakan ketentuan dan amanat UUD 1945, dan Garis-Garis Besar Haluan Negara (Program Pembangunan Nasional).

3. Tujuan operasional, untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah, terutama dalam pelaksanaan pemabangunan dan pelayanan kepada masyarakat.
4. Tujuan administratif, yaitu untuk lebih memperlancar dan menertibkan penyelenggaraan pemerintah.

3. Manfaat Pemerintah Daerah

Menurut Sjamsiar (2008: 19-20) ada beberapa manfaat dari adanya pemerintah daerah menurut pandangan demokrasi liberal adalah:

1. Memberikan kontribusi positif bagi pengembangan demokrasi nasional karena *local government* itu mampu menjadi sarana bagi pendidikan politik rakyat dan memberikan pelatihan bagi kepemimpinan politik, serta mendukung penciptaan stabilitas politik.
2. Memberikan manfaat bagi masyarakat setempat (*locality*), yaitu adanya *political equality*, *accountability*, dan *responsiveness*.

Sementara itu, menurut Antoft dan Novack (1998) dalam Sjamsiar (2008: 20) menjelaskan manfaat adanya pemerintah lokal meliputi *accountability*, *accessibility*, *responsiveness*, *opportunity for experimentation*, *public choice*, *spread of power*, dan *democratic values*.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai masalah kepentingan publik. Korelasinya adalah dimana pelayan yang diberikan meliputi segala kebutuhan masyarakat baik barang ataupun jasa. Menurut Rochmah (2013:

23) yang dimaksud dengan publik di sini bukan saja sebagai pelanggan tetapi juga sebagai warga negara (*serve citizens not customers*). Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007: 164) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

- a. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan publik menurut Widodo dalam Rochmah (2013: 23) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sementara itu, menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengumpulkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dengan demikian dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal tersebut dimaksudkan agar pihak penerima jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi atau lembaga pemberi pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur sebagai pedoman yang dipergunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan menjadi acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai

tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, standar pelayanan publik dipersyaratkan mencantumkan komponen sekurang-kurangnya:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang meliputi dasar penyelenggara pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Standar pelayanan publik secara formal disusun oleh organisasi atau lembaga secara resmi. Namun, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas pelayanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak, yakni penerima layanan dengan pemberi layanan. Standar pelayanan idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan.

3. Pola Pelayanan Publik

Menurut Adisasmita (2011: 151-152) pemerintah dapat mengadopsi dari beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di bawah ini, antara lain:

- a. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Pola ini akan

memberikan warna pelayanan berdasarkan kondisi dan kedudukannya sebagai penyelenggara pelayanan.

- b. Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan. Pola ini dibentuk berdasarkan keinginan oleh penyelenggara pelayanan tingkat yang lebih tinggi (pemerintah).
- c. Terpadu, pelayanan terpadu dibagi menjadi dua yaitu:
 1. Pelayanan terpadu satu atap, pola pelayanan diselenggarakan dalam tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dilayani melalui beberapa pintu. Jenis pelayanan yang sudah biasa digunakan oleh masyarakat tidak perlu disatukan.
 2. Pelayanan terpadu satu pintu, pola pelayanan publik ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi suatu jenis pelayanan yang dilakukan secara tersendiri.
- d. Gugus Tugas, petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan di suatu lokasi pemberian pelayanan tertentu.

D. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Istilah kebijakan publik sudah sering didengar dalam kehidupan sehari-hari, dimulai dari kegiatan kuliah, berita di media cetak maupun elektronik semuanya sudah sering membahas mengenai kebijakan publik.

Menurut Wahab (2008: 4) pengertian kebijakan adalah sebagai berikut:

“Kegiatan terapan yang inti kegiatannya tidak lain dimaksudkan guna membantu memecahkan masalah-masalah sosial, kebijakan itu dalam upayanya untuk memecahkan masalah sosial (termasuk tentunya yang fundamental) pada umumnya menggunakan pendekatan yang bersifat multidisipliner/interdisipliner, artinya pendekatan atau kerangka pemikiran yang dipakai untuk memecahkan masalah itu dilakukan dengan memanfaatkan berbagai macam konsep yang berasal dari berbagai disiplin, misalnya ilmu politik, sosiologi, ilmu ekonomi, psikologi, dan antropologi untuk menyebut beberapa diantaranya.”

Kebijakan publik dibuat, ditetapkan, dan dilaksanakan selaras dengan pendapat Winarno (2007: 22) sebagai berikut:

“Kebijakan publik didefinisikan sebagai keputusan-keputusan yang dibuat oleh pejabat-pejabat pemerintah yang mengesahkan atau memberi arah dan substansi kepada tindakan-tindakan kebijakan publik, kebijakan publik menekankan tidak hanya pada apa yang diusulkan pemerintah tetapi juga mencakup pula arah tindakan atau apa yang dilakukan oleh pemerintah.”

Konsep kebijakan publik berkaitan erat dengan ruang lingkup administrasi publik. Hal ini dikarenakan pokok utama dari administrasi publik adalah kebijakan publik. Kebijakan publik menyangkut permasalahan yang dialami dalam kehidupan publik serta upaya pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Hal tersebut selaras dengan pendapat Dwidjowidjoto (2006: 23-27) yang menyatakan bahwa:

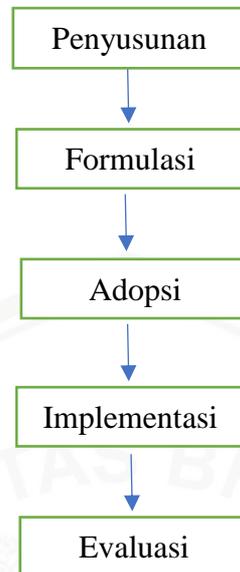
“Pertama, kebijakan yang dibuat oleh administrator negara atau administrator publik, kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah, kedua kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, bukan kehidupan orang seorang atau golongan, ketiga kebijakan publik jika manfaat yang diperoleh masyarakat yang bukan pengguna langsung dari produk yang dihasilkan jauh lebih banyak atau lebih besar dari pengguna langsungnya.”

Peran kebijakan publik dianggap sebagai pedoman untuk mengatur kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yang hidup secara bersama. Kebijakan publik merupakan cara yang bisa digunakan pemerintah untuk dapat mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu cara dan keputusan yang diambil pemerintah untuk menentukan tindakan yang sudah ditentukan dan dicitacitakan bersama.

2. Tahapan-Tahapan Kebijakan

Proses pembuatan kebijakan publik dalam Winarno (2007: 32-34) mengatakan bahwa kebijakan publik merupakan proses yang kompleks dikarenakan melibatkan banyak proses maupun variable yang diharuskan untuk dikaji. Oleh karenanya beberapa ahli politik yang tertarik dalam mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik ke dalam beberapa tahap. Tujuan pembagian tahapan-tahapan kebijakan publik berguna untuk memudahkan dalam mengkaji kebijakan publik. Tahapan-tahapan kebijakan publik seperti gambar berikut:

Gambar 1. Tahapan-Tahapan Kebijakan Publik



Sumber: Winarno (2007: 33)

a) Tahap Formulasi Kebijakan

Merupakan permasalahan yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut kemudian didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternative atau pilihan kebijakan (*policy alternatifs/policy options*) yang ada. Dari beberapa alternatif dipilih mana yang paling tepat untuk kemudian dijadikan sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan bersaing untuk mengusulkan pemecahan maslaah terbaik.

b) Tahap adopsi kebijakan

Dari beberapa alternative kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada tahap ini merupakan tahap pemilihan yang mana alternatif yang dianggap paling tepat dalam pemecahan masalah untuk selanjutnya diadopsi dengan dukungan oleh mayoritas legislative, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.

c) Tahap implementasi kebijakan

Merupakan suatu program kebijakan yang hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diterapkan atau diimplementasikan. Oleh karena itu, dari pemilihan alternative kebijakan tersebut harus dilaksanakan atau diimplementasikan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintahan ditingkat bawah. Dalam tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan bersaing yang mana beberapa implementasi kebijakan akan mendapat dukungan para pelaksana (implementers), namun juga beberapa tidak menutup kemungkinan untuk ditentang para pelaksana.

d) Tahap evaluasi kebijakan

Pada tahap ini, kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam hal pemecahan masalah yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh sebabnya ukuran-ukuran atau

kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut membawa dampak yang diinginkan.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan salah satu hal yang penting. Implementasi kebijakan tidak akan dapat berjalan dengan sendirinya, harus melalui beberapa serangkaian proses yang amat kompleks. Seperti yang dikatakan oleh pakar Afrika Udoji dalam Wahab (2012: 126) yang mengatakan bahwa *“the execution of policies is as important if not more important than policy making. Policies will remain dreams or ptint in file jakets unless they are implemented”* yang artinya pelaksanaan kebijakan adalah suatu hal penting bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijaka. Kebijakan-kebijakan akan berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Daniel A. Mazamian dan Paul A. Sabatier dalam Wahab (2012: 65) menyatakan bahwa implementasi merupakan:

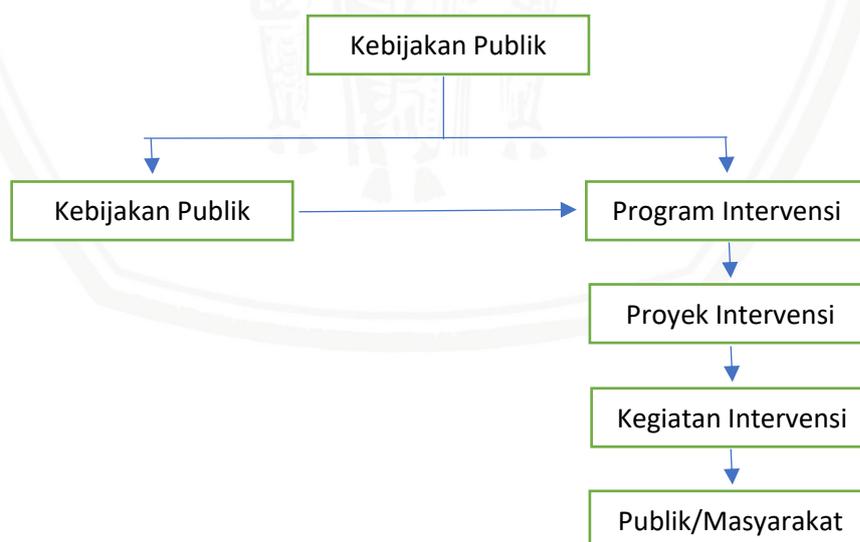
“memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang menyangkut baik usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”

Van Meter dan Horn dalam Wahab (2012: 65) menyarakan bahwa proses implementasi merupakan *“those actions by public or ptivate individuals (or groups) that are directed on the achievement of objectives set forth in prior policy decisions”* yang artinya tindakan-tindakan yang

dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Dari pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan suatu kebijakan yang telah direncanakan secara matang guna melakukan suatu hal baru yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat.

Implementasi kebijakan merupakan cara agar suatu kebijakan publik dapat mencapai tujuan serta sasaran-sasarannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, kebijakan publik dapat diimplementasikan melalui program-program atau turunan-turunan dari kebijakan publik. Seperti yang secara umum digambarkan oleh Nugroho sebagai berikut:

Gambar 2. Rangkaian Implementasi Kebijakan



Sumber: Nugroho (2006: 141)

Berdasarkan rangkaian implementasi kebijakan di atas, dapat dilihat bahwa implementasi kebijakan dimulai dari proses program, kemudian proyek kemudian kegiatan setelah itu bagaimana tanggapan masyarakat/manfaat yang didapatkan masyarakat berdasarkan program, proyek, dan kegiatan tersebut. Pada dasarnya kebijakan publik bertujuan untuk melakukan intervensi sehingga implementasi kebijakan merupakan tindakan (action), yang dalam hal ini tindakan tersebut adalah intervensi itu sendiri.

E. Implementasi Program

1. Pengertian Program

Menurut Arikunto (1988: 1) mendefinisikan program adalah sederetan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu Jones (1991: 296) mendefinisikan program berisi tindakan yang diusulkan pemerintah dalam rangka mencapai sasaran yang ditetapkan yang pencapaiannya problematis, program menegaskan perubahan dan suatu hipotesis menjadi suatu tindakan pemerintah. Menurut Sudjana (2004: 1) mendefinisikan program sebagai kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dan/atau organisasi (lembaga) yang memuat komponen-komponen program, antara lain tujuan, sasaran, isi, dan jenis kegiatan, proses kegiatan, waktu, fasilitas, alat, biaya, organisasi penyelenggaraan, dan lain sebagainya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program merupakan suatu kegiatan turunan dari implementasi kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Program mencakup suatu kegiatan yang sebelumnya memang sudah direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Program merupakan suatu turunan dari kebijakan seperti yang dijelaskan pada dalam gambar 2 (dua) bahwa dengan adanya program akan lebih mudah untuk menjalankan suatu kebijakan. Menurut Zauhar dalam Nugrahani (2013: 146) dalam suatu program memiliki ciri-ciri:

- a. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
- b. Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan.
- c. Suatu kerangka kebijakan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program.
- d. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan, akan dihasilkan dari program tersebut.
- e. Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri.
- f. Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan, dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

2. Implementasi Program

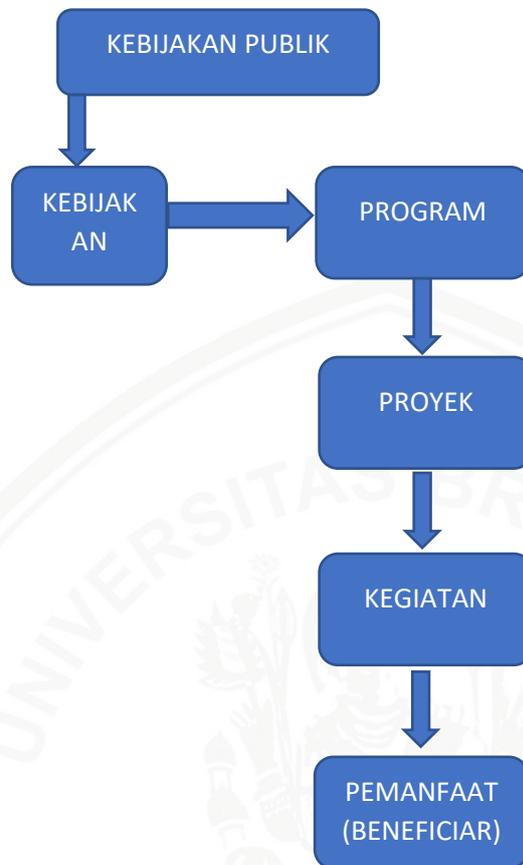
Implementasi merupakan tahapan penting dari kebijakan publik. Hal tersebut dinyatakan oleh Dwidjowijoto (2009: 494) yang berpendapat bahwa perencanaan sebuah kebijakan yang baik akan berperan menentukan hasil yang baik, kontribusi konsep mencapai 60% dari keberhasilan khususnya di zaman sekarang ini dimana data dan informasi tentang masa depan sudah bisa diakses, namun yang 60% itu pun akan hangus jika 40% implementasinya tidak konsisten dengan konsep. Maka dari itu, pernyataan tersebut

menunjukkan bahwa tahapan implementasi merupakan tahapan yang paling krusial dan paling utama dalam pembuatan seluruh proses kebijakan.

Implementasi dilakukan oleh pemerintah yang telah merumuskan suatu kebijakan. Hal ini selaras dengan pendapat Winarno (2007: 34) yang menyatakan bahwa keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Implementasi dapat dilihat dari proses yang dilaksanakan pemerintah dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan implementasi dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Selaras dengan pendapat dari Wahab (2008: 185) yang menyatakan bahwa fungsi implementasi itu ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai *outcome* (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

Implementasi kebijakan publik perlu disederhanakan secara spesifik, yaitu diturunkan melalui program-program dari kebijakan publik tersebut. Seperti yang digambarkan oleh Dwidjowojoto (2009: 495) sebagai berikut:

Gambar 3 Proses Kebijakan Publik



Sumber: Dwidjowojoto (2009: 495)

Gambar di atas dapat disimpulkan bahwa struktur kebijakan publik memiliki strategi yang dirumuskan, lalu dioperasionalkan dan diimplementasikan dalam berbagai program-program, kemudian didetailkan dalam bentuk proyek ataupun bentuk kegiatan baik berupa barang, jasa, atau kebutuhan administratif yang memberikan manfaat baik untuk masyarakat.

3. Model-Model Implementasi

Model implementasi diartikan sebagai cara untuk mengukur bagaimana suatu kebijakan atau suatu program dapat dilaksanakan dan dijelaskan sesuai dengan realita dari berbagai permasalahan yang ada. Model implementasi dimaksudkan untuk memudahkan dalam menganalisis apakah

perumusan kebijakan sudah berhasil mengatasi permasalahan. Berikut ini merupakan beberapa model implementasi kebijakan atau program antara lain:

a. Model Implementasi Menurut George C Edward III

Implementasi kebijakan menurut George C Edward III dalam Winarno (2007: 155-211) merupakan salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Ada 4 (empat) variable dalam menyerderhanakan komponen implementasi kebijakan, antara lain:

1) Komunikasi

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya tidak mungkin untuk melakukan semua kegiatan tanpa bantuan orang lain, manusia perlu berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya. Interaksi yang dilakukan melalui komunikasi yang baik untuk mengetahui apa saja yang harus mereka lakukan ternasuk para implementator dalam mencapai keberhasilan suatu kebijakan. Untuk mencapai keputusan melalui komunikasi yang tepat, Edward membagi dalam 3 (tiga) hal penting yaitu:

- a) Trasmisi, faktor ini merupakan faktor utama yang sangat berpengaruh dalam komunikasi, karena sebelum para implementor melaksanakan suatu kebijakan, mereka harus menyadari bahwa keputusan tersebut dilihat sebagai perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

- b) Kejelasan, jika kebijakan diimplementasikan sesuai keinginan maka perlu adanya petunjuk pelaksanaan yang dikomunikasikan secara jelas. Unsur kejelasan inilah yang mendorong para implementor bekerja sesuai aturan dan petunjuk yang ditetapkan. Apabila ada unsur ketidakjelasan pesan komunikasi akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan bertentangan dengan petunjuk awal.
- c) Konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berjalan secara efektif maka perintah-perintah pelaksanaan yang disampaikan secara konsisten dan jelas, apabila perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan memiliki unsur kejelasan, tetapi bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan.

2) Sumber-Sumber

Implementasi kebijakan memerlukan sumber-sumber yang diperlukan agar berjalan secara efektif, cermat, jelas, dan konsisten. Sumber yang penting dalam implementasi meliputi:

- a) Staf yang memadai untuk melaksanakan tugas. Staf merupakan faktor yang paling penting, jumlah staf yang banyak tidak selalu memberikan efek positif bagi implementasi kebijakan. Banyaknya jumlah staf yang terlibat justru akan mengurangi kecakapan yang dimiliki oleh para pegawai pemerintah, namun apabila kekurangan staf juga akan menimbulkan persoalan. Paling utama terkait staf

adalah kualitas sumber daya manusia dan rendahnya motivasi pegawai.

- b) Wewenang dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan apa saja solusi yang ditawarkan dalam melaksanakan pelayanan publik, tanpa adanya wewenang yang pasti implementator tentunya tidak bisa bertindak. Adanya wewenang yang diberikan, keuntungan yang didapatkan yaitu mendorong keterlibatan para pelaksana kebijakan sehingga pada akhirnya akan mendorong partisipasi dan mengeliminasi penolakan yang mungkin timbul dari para pelaksana kebijakan. Pemenuhan fasilitas tentunya memerlukan dana yang cukup. Menurut Widodo (2009: 95) mengemukakan bahwa:

“Besarnya anggaran untuk melaksanakan program kebijakan tentunya sangat tergantung kepada macam dan jenis kebijakan yang akan dilaksanakan. Namun sumber anggaran setidaknya dapat ditetapkan antara lain berasal dari pemerintah pusat (APBN), pemerintah daerah (APBD), sektor swasta, swadaya masyarakat, dan lain-lain. “

- c) Informasi juga sebagai sumber yang penting dalam implementasi kebijakan. Edward membagi jenis informasi ini menjadi 2 (dua) yaitu informasi mengenai apa yang harus dilakukan dan bagaimana harus melakukannya, sehingga perlu adanya suatu informasi mengenai petunjuk dan informasi mengenai data-data tentang ketaatan pelaksana kebijakan terhadap peraturan-peraturan pemerintah.

3) Kecenderungan atau tingkah laku

Kecenderungan yang dimaksud Edward dalam Winarno (2007: 155-211) merupakan salah satu sikap atas tanggapan suatu kebijakan yang akan diimplementasikan, jika para pelaksana bersikap baik mengartikan adanya dukungan dalam melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, namun apabila para pelaksana memiliki perspektif yang berbeda dengan para pembuat keputusan tentunya proses pelaksanaan suatu kebijakan akan sulit. Dampak yang terjadi banyak kebijakan masuk ke dalam zona ketidakacuhan, kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena telah mendapat dukungan dari pelaksana kebijakan namun tidak dipungkiri bahwa kebijakan yang dibuat oleh pembuat keputusan tidak disetujui oleh pelaksana kebijakan yang tentunya akan menimbulkan kesalahan-kesalahan yang tidak dapat dihindari.

4) Struktur birokrasi

Menurut Winarno (2007: 202) birokrasi merupakan badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi digunakan sebagai bentuk organisasi yang nantinya menjalankan implementasi yang telah terstruktur. Peran struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan sebagai faktor yang fundamental yang digunakan untuk mengkaji. Ada 2 (dua) karakteristik struktur birokrasi yaitu:

- a) Prosedur kerja ukuran dasar atau Standar Operasional Prosedur (SOP) digunakan untuk menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan-praturan.
- b) Fragmentasi, tanggung jawab bagi setiap bidang kebijakan sering tersebar di beberapa organisasi, namun implementasi kebijakan biaya dipegang oleh satu bagian dalam organisasi tersebut atau mendesentralisasikan kekuasaan untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.

b. Model Implementasi Charles O Jones

Implementasi program menurut Jones terdapat 3 (tiga) aktivitas yang perlu diperhatikan yaitu:

a) Organisasi

Menurut Jones (1991: 296) yang dimaksud organisasi lebih mengarah pada pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak. Selaras dengan penjelasan yang dijelaskan oleh Widodo (2009: 91) tahapan organisasi lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentuan lembaga organisasi) mana yang akan melaksanakan dan siapa pelakunya, penetapan anggaran dan dari mana sumbernya serta

penetapan sarana dan prasarana apa yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan.

Menurut Soenarko (2000: 188) tahapan organisasi dalam pelaksanaan kebijakan dimaksudkan sebagai pembentukan badan atau unit-unit beserta metode yang digunakan untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan guna mencapai tujuan yang terkandung dalam kebijakan. Jones (1991: 304-311) menyatakan bahwa organisasi dalam pemerintahan identik dengan istilah birokrasi, tujuan awal suatu organisasi adalah untuk menjalankan program-program yang telah dirancang. Jones (1991: 300) menjelaskan bahwa dalam mempertimbangkan penerapan program selain kaum birokrat banyak pihak lain yang ikut terlibat mulai dari para legislator maupun orang perorangan. Pelaksanaan kebijakan pemerintah merupakan rangkaian kegiatan dalam suatu sistem yang direncanakan dengan pembagian tugas dan kewajiban secara efisien. Ditambahkan juga oleh Soenarko (2000: 188-189) bahwa untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) *Simplicity*, yaitu kewajaran dengan sifat yang sederhana dan mudah diamati dan diikuti.
- 2) *Accuracy*, yaitu sifat yang urut dan teratur dari rangkaian kegiatan-kegiatan pelaksanaan kebijaksanaan itu.
- 3) *Economy*, ialah adanya efisiensi dalam setiap cara dan langkah, serta biaya yang harus dikeluarkan untuk program pelaksanaan.

- 4) *Usefulness*, ialah adanya usaha untuk menghindarkan pelaksanaan kebijaksanaan dari kegiatan-kegiatan yang tidak perlu atau tidak berguna.

Sistem organisasi ini menghendaki adanya suatu sistem koordinasi dan pengendalian untuk menjaga dan memelihara arah menuju tercapainya tujuan kebijakan. Jones (1991: 308) menjelaskan bahwa setiap kegiatan memerlukan birokrasi yang mampu berkomunikasi dengan mereka yang membuat hukum dan mereka yang taat pada hukum tersebut. Menurut Soenarko (2000: 189) dapat dilihat melalui:

- 1) Kualitas dari pelaksana, baik pejabat perorangan atau lembaga, dilihat dari segi pengetahuan dan pengalaman, kejujuran (dikuasainya oleh kepentingan pribadi), rendahnya peranan dibandingkan dengan fungsinya.
- 2) Tingkat ketidaktahuan dan ketidakpedulian dari masyarakat, sehingga sama sekali tidak muncul partisipasinya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tahap pengorganisasian lebih mengarah pada penetapan para pelaksana program, penganggaran, dan penetapan sarana prasarana yang nantinya digunakan untuk melaksanakan suatu program kebijakan. Setiap kegiatan organisasi membutuhkan birokrasi yang dapat mengomunikasikan seluruh program dari kebijakan. Hal ini dikarenakan untuk mendukung pelaksanaan program yang lebih efektif

dan efisien dan memerlukan adanya unsur kewajaran yang teratur dan bermanfaat.

b) Interpretasi

Menafsirkan bahwa kebijakan menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Widodo (2009: 50) interpretasi merupakan suatu tahapan penjabaran kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat teknis operasional, ditunjukkan dengan adanya suatu bentuk peraturan daerah yang dibuat bersama-sama dengan legislative (DPR) dan lembaga eksekutif (pemerintah daerah). Tetapi juga diikuti dengan kegiatan mensosialisasikan kebijakan agar seluruh masyarakat dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran kebijakan tersebut. Kebijakan perlu dikomunikasikan atau disosialisasikan dengan tujuan mereka yang terlibat langsung atau tidak langsung dapat ikut melaksanakan kebijakan tersebut. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa tahapan interpretasi berhubungan dengan dasar hukum yang mengatur suatu program kebijakan dan bagaimana program kebijakan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat.

c) Aplikasi

Aplikasi dalam hal ini dapat disebut juga sebagai penerapan. Jones dalam Agustino (2016: 154-155) menjelaskan bahwa aplikasi merupakan ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan. Menurut Widodo

(2009: 94) tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Melalui penerapan program maka kegiatan dalam aplikasi harus mengikuti segala ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Jones penerapan (1991: 325) aplikasi sebagai penerapan suatu proses dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang actual. Menurut Soenarko (2000: 188) menjelaskan bahwa program yang disiapkan oleh pelaksana kebijakan haruslah menunjukkan langkah-langkah yang sesuai dan dapat dikerjakan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kemampuan untuk dapat menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi selama pelaksanaan kebijaksanaan.
- 2) Dapat menjelaskan tahapan-tahapan dan peristiwa-peristiwa penting dalam pelaksanaan kebijaksanaan, seperti: urutan-urutan kegiatan, kecocokan dan kesesuaian langkah-langkah, pendefinisian kembali persoalan-persoalan, dan lain sebagainya.
- 3) Dapat memahami cara kerja atau mekanisme yang biasanya dilakukan pemerintah di dalam melaksanakan kebijaksanaan, umpamanya: penggunaan nota, memo, bagaimana mengeluarkan biaya, membuat perjanjian-perjanjian dan lain sebagainya untuk tercapainya tujuan kebijaksanaan.

Selanjutnya dalam penerapan suatu program kebijakan diperlukan arahan dan pedoman berdasarkan kondisi nyata yang sedang dihadapi. Jones (1991: 321) menjelaskan bahwa suatu patokan program harus jelas dan segera ditetapkan yang melibatkan batasan minimum dimana suatu proses harus dipelajari oleh para pelaksana untuk kemudian dapat mengembangkan sarana. Apabila patokan tersebut tidak jelas, para pelaksana akan menghadapi tanggung jawab yang lebih berat. Maka dari itu, dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan suatu penerapan yang lebih mengarah pada penerapan suatu program kebijakan berdasarkan dengan prosedur yang sudah ditentukan dan yang ingin dicapai.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Program

Suatu kegiatan yang dilaksanakan tentunya mengharapkan hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan, khususnya dalam pengimplementasian program kebijakan. Hal ini selaras dengan pendapat dari Soenarko (2000: 84-85) yang menjelaskan bahwa

“Setiap kebijakan atau program haruslah dilaksanakan dalam waktu yang tepat, serta dijaga sehingga tidak terjadi ketidاكلancaran dalam pelaksanaan itu. Pelaksanaan kebijaksanaan itu haruslah berhasil. Malahan tidak hanya pelaksanaannya saja yang harus berhasil, akan tetapi tujuan (goal) yang terkandung dalam kebijaksanaan itu haruslah tercapai, yaitu terpenuhinya kepentingan masyarakat (*public interest*)”

Berdasarkan hal tersebut, dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan tentunya akan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai penentu keberhasilan atau faktor faktor yang menyebabkan kegagalan dari suatu program

kebijakan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor keberhasilan dan faktor kegagalan. Menurut Soenarko (2000: 184) faktor kegagalan dari suatu program kebijakan terdiri dari:

- a) Teori yang menjadi dasar kebijaksanaan tidak tepat.
- b) Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
- c) Isu dari kebijakan bersifat samar-samar.
- d) Dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah teknis.
- e) Adanya kekurangan akan tersedianya sumber-sumber pembantu (waktu, uang, dan sumber daya manusia).

Sedangkan faktor-faktor keberhasilan program kebijakan menurut Soenarko (2000: 186) yaitu:

- a) Persetujuan, dukungan, dan kepercayaan rakyat.
- b) Isi dan tujuan program kebijakan harus dimengerti terlebih dahulu secara jelas. Pelaksana kebijakan harus mampu melakukan interpretasi terhadap kebijakan yang tepat sehingga mempunyai persepsi seperti yang dikehendaki oleh pembentuk kebijakan.
- c) Pelaksana harus memiliki cukup informasi, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat mengenai kebijakan tersebut.
- d) Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
- e) Pembagian kekuasaan dan wewenang (*decentralization*) yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
- f) Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban (*deconcentration*) yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Beberapa faktor penting lain dijelaskan pula oleh Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia antara lain:

1. Faktor kesadaran

Pentingnya kesadaran diri dari seorang individu sangatlah memiliki pengaruh yang sangat besar. Proses tumbuhnya kesadaran dari masing-masing individu tidak bisa diukur atau berbeda-beda tergantung pada kemampuan berfikir dan mempertimbangkan sesuatu tersebut. Menurut Moenir (2015: 88) menjelaskan bahwa kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equaliberium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran seseorang diperoleh dari suatu proses berfikir, menimbang, dan membandingkan antara satu hal dengan hal lainnya. Proses untuk mencapai kesadaran kadang-kadang membutuhkan waktu yang lama, tergantung bagaimana individu tersebut bisa berpikir apakah hasil ingin segera diperoleh atau tidak.

2. Faktor aturan

Menurut Moenir (2015: 91) aturan merupakan perangkat penting yang digunakan dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin besarnya peranan peraturan menunjukkan adanya kemajuan dan kemajemukan suatu masyarakat. Mengacu pada pendapat tersebut tentunya peran aturan sangat diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga perlu dibuat, dipatuhi, dan diawasi untuk mencapai tujuan kemajemukan tersebut.

Aturan dapat menyangkut segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Faktor organisasi

Organisasi disebut juga sebagai birokrasi atau pemerintah. Di dalam suatu organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi juga terdapat pengaturan dan mekanisme kerja. Moenir (2015: 98) menjelaskan bahwa organisasi yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dalam mengoperasikan sebuah organisasi diperlukan adanya mekanisme dan prosedur yang digunakan untuk mengatur jalannya organisasi. Moenir (2015: 105) menambahkan penjelasan sistem dan prosedur adalah dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Dengan tidak adanya prosedur rincian pelaksanaan suatu organisasi tidak dapat diatur, tidak adanya landasan yang nantinya mengukur mekanisme proses organisasi tersebut.

4. Faktor pendapatan

Menurut Moenir (2015: 110) menjelaskan pengertian pendapatan merupakan sebuah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi baik dalam bentuk uang, natura (bukan dalam bentuk uang) maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan suatu organisasi pemerintahan biasanya dituangkan dalam sebuah anggaran.

Anggaran digunakan untuk mempertahankan keberlangsungan suatu badan atau instansi dalam memenuhi kebutuhannya.

5. Faktor sarana

Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi pemerintahan tentunya menjadi harapan bagi semua aktor yang terlibat di dalamnya. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu sarana. Moenir (2015: 119) menjelaskan sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan berfungsi sosial bagi orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Sarana terbagi menjadi 2 (dua) yaitu sarana kerja dan fasilitas. Saran kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala kelengkapannya seperti fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. Ditambahkan juga mengenai fungsi-fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

F. Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Keputusan administratif merupakan salah satu tindakan atau perbuatan administrasi negara yang dapat menimbulkan hukum tertentu bagi penerima keputusan tertentu. Salah satu bentuk keputusan administratif adalah keputusan dalam rangka ketentuan larangan ataupun ketentuan perintah. Bentuk keputusan yang paling penting dari keputusan administrasi adalah administrasi perizinan. Pada dasarnya, undang-undang melarang suatu tindakan tertentu atau tindakan tertentu yang saling berhubungan. Menurut Hadjon (1995) mendefinisikan izin yaitu suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang dari peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Sedangkan menurut Marbun dan Mahfud (1987) izin ada apabila pembuat peraturan secara umum tidak melarang suatu perbuatan, asal saja dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.

Lain halnya menurut Prins dalam Soehiono (1994:79) yang mendefinisikan izin bahwa izin biasanya dikeluarkan sehubungan dengan suatu perbuatan yang pada umumnya berbahaya, yaitu perbuatan yang pada hakekatnya harus dilarang, tetapi obyek dari perbuatan tersebut menurun sifatnya tidak merugikan dan perbuatan itu dapat dilakukan asalkan di bawah pengawasan alat-alat perlengkapan administrasi negara. Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, definisi izin adalah Keputusan Pejabat Pemerintahan yang berwenang sebagai

wujud persetujuan atas permohonan warga Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Perizinan diperlukan oleh seseorang yang melaksanakan kegiatan pada tempat yang berada di wilayah administrasi kabupaten/kota kepada pemegang pemerintahan, yaitu bupati, walikota, atau pejabat yang ditunjuk baik dalam bentuk ijin insidentil (sementara) seperti pemasangan spanduk, kegiatan keramaian/tontonan maupun izin dalam waktu jangka tetap (pemanen) seperti IMB, Izin Tempat Usaha (ITU), Izin Gangguan/HO, Izin Reklame Permanen, dan lain sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa izin merupakan suatu bentuk dokumen atau aktifitas yang dapat dilaksanakan atau tidak dilaksanakan sehingga terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu pihak yang memberi izin dan pihak yang meminta izin.

2. Tujuan Perizinan

Pengikatan aktivitas-aktivitas peraturan perizinan umumnya didasarkan kepada kepentingan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi suatu kondisi-kondisi yang memperburuk jalannya aktivitas perizinan. Tujuan lain dikeluarkannya perizinan adalah:

1. Keinginan-keinginan mengarahkan atau mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu oleh penguasa, misalnya Izin mendirikan bangunan (IMB)
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan, misalnya Ijin Penerbangan dan Ijin Usaha Industri.
3. Keinginan untuk melindungi obyek-obyek tertentu, misalnya Ijin Terbang, Ijin Membongkar Monumen-Monumen, Ijin Mencari Barang Peninggalan Terpendam.
4. Hendak membagi benda-benda, lahan, atau wilayah yang terbatas tetapi banyak peminatnya, misalnya Ijin Penghunian di Daerah PADat Penduduk (SIP).
5. Mengarahkan dengan menggunakan seleksi terhadap orang-orang dan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya Ijin Bertransmigrasi

Hal yang terpenting dalam perizinan adalah perizinan digunakan oleh administrasi publik atau penguasa sebagai instrument untuk mempengaruhi masyarakat agar mau mengikuti cara yang dianjurkan dan telah diatur untuk mencapai suatu tujuan yang konkret.

G. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut Sujarto dalam Sidharta (1996:61), merupakan suatu izin pembangunan fisik setiap bangunan. Izin Mendirikan bangunan (IMB) akan berisi tentang perizinan tapak bangunan, arsitektur bangunan, ketentuan bangunan dari segi KDB (Koefisien Dasar

Bangunan), KLB (Koefisien Lantai Bangunan), ketinggian bangunan, garis sempandan, konstruksi dan jaringan utilitas serta prasyarat lingkungan. Penetapan dari IMB tersebut tentunya mempertimbangkan kesesuaian bangunan dan lingkungannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung Pasal 1 Butir 38 menyatakan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat menjadi IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Dapat disimpulkan bahwa pengertian dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan usaha untuk rencana kegiatan mendirikan jenis gedung atau bangunan tertentu. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diberikan tidak hanya kepada orang pribadi tetapi juga badan usaha. Selain itu, Izin mendirikan Bangunan (IMB) berkegiatan untuk pendirian bangunan yang berbeda jenis serta dengan kegunaannya yang berbeda, sehingga pada akhirnya membedakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk proses penerbitan izin tersebut.

2. Penyelenggara Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pada dasarnya, penyelenggara mengarah kepada proses serta tatap muka menyelenggarakannya. Pemahaman penyelenggara dilaksanakan untuk melihat bagaimana proses itu berjalan secara utuh. Selain itu, penyelenggara

dimaksudkan untuk melihat proses dari awal sampai akhir suatu kegiatan. Agar dapat mengetahui pengertian penyelenggara maka yang harus dipahami adalah proses itu sendiri. Menurut Handyaningrat (1983:20) proses merupakan serangkaian tahap kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai berakhirnya sasaran atau tercapainya tujuan. Dapat dilihat bahwa proses merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari rencana dan penentuan sasaran sampai pada berakhirnya sasaran atau tujuan yang bisa berwujud suatu produk barang, jasa, atau layanan administratif. Apabila dikaitkan dengan izin maka proses dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan suatu produk akhir berupa penerbitan IMB.

Berkaitan dengan hal pemberian izin atau penyelenggara izin, menurut Sobana dalam Shidarta (1994:401), terdapat 3 (tiga) hal yang berhubungan:

- a. Substansi dan mekanisme perijinan
- b. Lembaga atau organisasi dan pihak lain yang berkepentingan
- c. Lingkungan yang mempengaruhi organisasi izin dan izin pada kedua hal diatas

Maka dari itu, proses penyelenggara izin diarahkan pada rangkaian kegiatan untuk melihat bagaimana izin itu diterbitkan, pihak-pihak mana saja yang berhubungan, yang di dalamnya tercakup prosedur-prosedur yang digunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9) pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Sedangkan metode deskriptif digunakan penulis untuk berusaha memberikan gambaran berupa fenomena yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam dengan menemukan fakta-fakta yang dipaparkan untuk bahan analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih penulis karena permasalahan yang diteliti masih bersifat sementara, bersifat dinamis, berganti, dan berkembang setelah peneliti melakukan penelitian ketika di lapangan. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan mengenai implemmentasi pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2014:94) ada dua maksud tertentu yang ingin dicapai peneliti dalam merumuskan masalah penelitian dengan menggunakan fokus.

Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteria keluar masuknya informasi yang masuk di lapangan. Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis dikarenakan mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu mengenai data mana yang akan diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penelitian ini.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian ini diarahkan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan, khususnya perizinan mendirikan bangunan (IMB). Oleh karena itu, fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang) berdasarkan model implementasi Charles O Jones. Hal ini dikarenakan peneliti menganggap variable-variabel model ini sesuai dengan permasalahan yang diangkat sebagai berikut:
 - a. Aspek Organisasi. Aspek ini meliputi pembentukan dan penataan struktur organisasi, penetapan anggaran, serta peran aktor yang terlibat dalam implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan IMB.

- b. Aspek Interpretasi. Aspek ini meliputi metode pelaksanaan dan sosialisasi dari implementasi pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB.
 - c. Aspek Aplikasi. Aspek ini meliputi mekanisme dan prosedur serta penetapan biaya dalam implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan IMB.
2. Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.
 - a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Situs penelitian merupakan letak atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari keadaan yang diteliti. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih penulis yaitu di Kota Malang, Jawa Timur. Penulis memilih lokasi penelitian di Kota Malang karena telah menerapkan pelayanan IMB. Sedangkan situs penelitian dalam penelitian ini berada pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Kota Malang. Situs penelitian tersebut dipilih oleh penulis

karena Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) sudah memiliki pelayanan IMB.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Dalam hal ini, sumber data adalah bahan yang ditemukan dalam penelitian, dapat berupa pula informasi-informasi penting yang dapat menunjang penelitian. Dapat disimpulkan bahwa sumber data penelitian yaitu hasil wawancara, tindakan dan data pendukung hasil wawancara. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Informan

Informan penelitian adalah subyek yang memahami informasi obyek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek penelitian. Untuk penelitian ini informan primer adalah pegawai pelaksanaan pelayanan IMB pada DPMPTSP Kota Malang yang meliputi, Kepala Badan Pelayanan Perizinan, Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Keuangan, staf bagian pemrosesan IMB, dan staf bagian loket penerimaan berkas IMB. Sedangkan informan sekunder yang dapat diminta pendapat dan informasinya adalah informan yang dipilih secara acak, merupakan beberapa masyarakat Kota Malang pemohon yang ingin mengajukan permohonan IMB.

2. Dokumen

Data yang dikumpulkan peneliti merupakan informasi dalam bentuk dokumen, arsip, catatan, dokumentasi hasil wawancara, maupun laporan resmi yang dimiliki oleh instansi terkait. Bentuk informan sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen dan arsip yang berkaitan dengan SOP (*Standart Operating Procedur*) ataupun peraturan dalam program pelayanan IMB, dokumentasi hasil wawancara, observasi, situs dari internet, data penunjang lain seperti buku, koran, majalah dan lain sebagainya.

Dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber yang tepat dan dapat dijadikan keakuratan dalam hasil penelitian nantinya. Untuk keperluan tersebut, maka penelitian akan menggunakan 2 (dua) jenis data, meliputi:

1. Data primer, merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti yang didapat dari sumber pertama. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang
 - b. Ibu Dwi Purwati selaku Kepala Kassubig Perencanaan dan Keuangan DPMPTSP Kota Malan
 - c. Bapak Ari selaku staf bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang

- d. Ibu Risma selaku pegawai outsourcing bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang
 - e. Ibu Rafika selaku staf bagian loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang
 - f. Ibu Tina selaku masyarakat Kecamatan Ketawanggede Kota Malang
 - g. Ibu Nur selaku masyarakat Karang Pesugih Kota Malang
 - h. Bapak Sofyan selaku masyarakat Kelurahan Dinoyo Kota Malang
 - i. Ibu Oca selaku masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang
 - j. Bapak X selaku jasa perantara
2. Data sekunder, merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Bentuk data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen dan arsip yang berkaitan dengan SOP (*Standart Operating Procedur*) ataupun peraturan dalam program pelayanan IMB, dokumentasi hasil wawancara, observasi, situs dari internet, data penunjang lain seperti buku, koran, majalah dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode penelitian. Hal ini dikarenakan data yang dihasilkan ini diusahakan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah. Data yang diambil dalam proses penelitian harus akurat dan valid, yaitu dengan menggunakan metode penelitian di lapangan. Pada penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang) ini, proses pengumpulan data dilakukan dengan 3 (tiga) cara

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi dilakukan dengan cara pengambilan data dengan menggunakan indera penglihatan (mata) tanpa ada pertolongan alat lain untuk keperluan tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat 3 (tiga) komponen yang menjadi objek dengan mengambil yang berkaitan dengan kegiatan implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, serta faktor pendukung dan penghambat selama proses implementasi pelayanan berlangsung.

2. Interview (wawancara)

Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan perumusan masalah dan fokus penelitian serta subyek yang akan diwawancarai. Teknik pengumpulan data melalui proses wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung, melalui tatap muka kepada pihak-pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi penelitian

dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (interview guide). Dalam penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang) ini, peneliti akan menggunakan jenis wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan, Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Keuangan, staf di bagian pemrosesan IMB, petugas loket penerimaan berkas IMB, dan masyarakat Kota Malang yang menjadi pemohon pelayanan IMB.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipergunakan peneliti untuk memperoleh data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti sendiri yaitu dengan menggunakan panca indera untuk dapat menangkap semua fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.
2. Pedoman wawancara atau interview guide yang berupa daftar pertanyaan yang dibuat penulis untuk mendapatkan keterangan dari informan.
3. Catatan lapangan atau field note, catatan hasil pengamatan di lapangan, baik berupa wawancara ataupun dokumentasi yang telah dibuat.

G. Analisis Data

Analisa data menunjuk pada kegiatan pengorganisasian data ke dalam susunan tertentu dalam rangka menginterpretasikan data, ditabulasikan sesuai

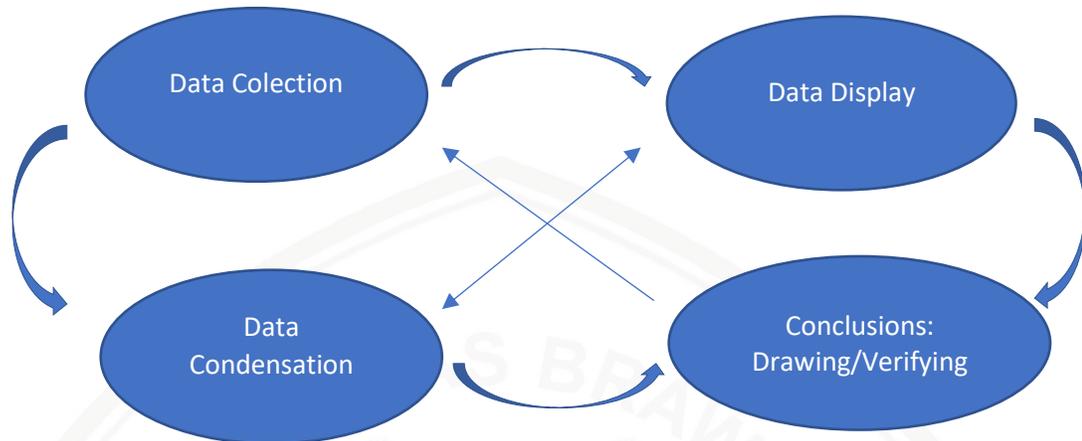
dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah dan akhirnya disimpulkan, baik untuk masing-masing penelitian maupun keseluruhan masalah yang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan cara menguraikan, dan pada akhirnya diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis. Analisis data merupakan cara untuk mengolah data dalam suatu penelitian. Analisis data sangat penting dilakukan karena dapat mengetahui manfaat terutama dalam pemecahan masalah di dalam penelitian ini dan mencapai tujuan akhir penelitian.

Menurut Seiddel (1998) proses berjalannya analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari, dan menemukan pola, serta hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Analisa data tersebut dapat memiliki dan memberi arti serta berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Penyusunan dalam analisa data digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4. Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)

Penjelasan dari gambar diatas terkait komponen analisis data menurut Miles Huberman dan Sadana (2014: 14) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data. Tahap pengumpulan data disini peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang melibatkan aktor, aktivitas dan terjadinya fenomena.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang di dapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung terus menerus selama penelitian. Kondensasi dapat dilakukan dengan cara menjabarkan data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan

dalam uraian secara lengkap dan terperinci. Laporan lapangan disederhanakan dan dipilih hal-hal yang penting atau pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari polanya. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh di lapangan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang terkumpul dan diklasifikasikan selanjutnya disajikan baik dalam bentuk tabel maupun bentuk kalimat atau uraian.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam kegiatan analisis. Dari hasil data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulannya. Penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, karena makna yang muncul dari data tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya senantiasa merupakan bagian dari lapangan. (Miles dan Huberman, 2014:14).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Singkat Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya (diakses melalui www.malangkota.go.id, pada 18 Februari 2018). Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya. hanya dinikmati oleh keluarga- keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah

yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Pada masa kependudukan Jepang di Indonesia, Kota Malang yang merupakan bagian dari Indonesia pun ikut serta diduduki oleh Jepang. Bala Tentara Dai Nippon mulai menduduki Kota Malang pada 7 Maret 1942. Malang yang saat itu dipimpin oleh Raden Adipati Ario Sam (R.A.A. Sam) menyerah pada Jepang yang saat itu berkuasa di Kota Malang. Pengambilan alih Pemerintah pada prinsipnya meneruskan sistem lama, hanya sebutan-sebutan dalam jabatan diganti dengan bahasa Jepang. Pada masa kependudukan Jepang pun terjadilah peralihan fungsi bangunan. Rumah-rumah tempat tinggal orang Belanda dialihkan fungsinya. Bangunan Belanda di Jalan Semeru No. 42 yang dulunya digunakan sebagai kantor ataupun markas pasukan Belanda dialihfungsikan menjadi gedung Kentapetai. Gedung Kentapetai merupakan salah satu gedung bersejarah di Malang yang kini menjadi gedung SMK swasta dan menjadi saksi bisu terjadinya pelucutan senjata Jepang oleh Badan Keamanan Rakyat (BKR) guna untuk memperkuat pertahanan Kota Malang.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah

perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

b. Arti Lambang Daerah



Gambar 5. Lambang Kota Malang

Sumber: website www.malangkota.go.id (18 Februari 2018)

DPRD mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1970. Bunyi semboyan pada lambang Kota Malang yaitu “MALANG KUCEWARA”. Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTAPRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang digunakan adalah “MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU” yaitu terjemahan dari: “MALANG NOMINATOR, SURSUMMOVEOR” yang disahkan dengan “Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027”. Semboyan baru itu diusulkan oleh Almarhum Prod.

DR. R. Ng. Poernatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada jaman Ken Arok (www.malangkota.go.id, diakses pada 18 Februari 2018).

Berikut ini merupakan arti warna dari lambang daerah Kota Malang sebagai berikut:

1. Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia.
2. Kuning, berarti keluruhan dan kebesaran.
3. Hijau, adalah kesuburan.
4. Biru Muda, berarti kesetiaan pada Tuhan, Negara, dan Bangsa.
5. Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan, kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

c. Visi dan Misi

Pengertian Visi menurut Undang-Undang 25 tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Hal ini berarti bahwa visi yang tercantum dalam RPJMD Kota Malang harus dicapai pada tahun 2018. Oleh karena itu, perumusan visi, misi dan program dalam RPJMD Kota Malang 2013-2018 tidak hanya berasal dari visi, misi dan program Kepala Daerah saja, namun sudah dilakukan beberapa penyesuaian dari semua acuan dimaksud. Visi Kota Malang yaitu **“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”**.

Selain Visi di atas, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang.

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi ‘Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT’ diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep Islam mengenai baldatun thoyyibatun wa robbun ghofur (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT). Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara

umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Selain itu, visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni: BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik. Masing-masing akronim dari BERMARTABAT tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

Bersih, Kota Malang yang bersih adalah harapan seluruh warga Kota Malang. Lingkungan kota yang bebas dari tumpukan sampah dan limbah adalah kondisi yang diharapkan dalam pembangunan Kota Malang sepanjang periode 2013-2018. Selain itu, bersih juga harus menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih (clean governance) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.

Makmur, Masyarakat yang makmur adalah cita-cita yang dipercayakan kepada pemerintah untuk diwujudkan melalui serangkaian kewenangan yang dipunyai pemerintah. Kondisi makmur di Kota Malang tercapai jika seluruh masyarakat Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Dalam kaitannya dengan upaya mencapai kemakmuran, kemandirian adalah hal penting. Masyarakat makmur yang dibangun di atas pondasi

kemandirian merupakan kondisi yang hendak diwujudkan dalam periode pembangunan Kota Malang 2013 – 2018.

Adil, Terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan adalah harapan seluruh masyarakat Kota Malang. Adil diartikan sebagai diberikannya hak bagi siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan posisi semua warga masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga dimaksudkan sebagai pemerataan distribusi hasil pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keadilan di tengah-tengah masyarakat, Pemerintah Kota Malang juga akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan prinsip-prinsip keadilan.

Religius-toleran, Terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran adalah kondisi yang harus terwujudkan sepanjang 2013-2018. Dalam masyarakat yang religius dan toleran, semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan ada konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA di Kota Malang.

Terkemuka, Kota Malang yang terkemuka dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia merupakan kondisi yang hendak diwujudkan. Terkemuka dalam hal ini diartikan sebagai pencapaian prestasi yang

diperoleh melalui kerja keras sehingga diakui oleh dunia luas. Kota Malang selama lima tahun ke depan diharapkan memiliki banyak prestasi, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional. Terkemuka juga dapat juga berarti kepeloporan. Sehingga, seluruh masyarakat Kota Malang diharapkan tampil menjadi pelopor pembangunan di lingkup wilayah masing-masing.

Aman, Situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat. Situasi aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk turut serta mendukung jalannya pembangunan. Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, Pemerintah Kota Malang akan mewujudkan ketertiban masyarakat. Untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Malang.

Berbudaya, Masyarakat Kota Malang yang berbudaya merupakan kondisi dimana nilai-nilai adiluhung dipertunjukkan dalam sifat, sikap, tindakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari di semua tempat. Masyarakat menjunjung tinggi kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, dan adat istiadat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku berbudaya juga ditunjukkan melalui pelestarian tradisi kebudayaan warisan masa terdahulu dengan merevitalisasi makna-maknanya untuk diterapkan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Asri, Kota Malang yang asri adalah dambaan masyarakat. Keasrian, keindahan, kesegaran, dan kebersihan lingkungan kota adalah karunia Tuhan bagi Kota Malang. Namun, keasrian Kota Malang makin lama makin pudar akibat pembangunan kota yang tidak memperhatikan aspek lingkungan. Maka, Kota Malang dalam lima tahun ke depan harus kembali asri, bersih, segar, dan indah. Sehingga, segala pembangunan Kota Malang, baik fisik maupun non-fisik, diharuskan untuk menjadikan aspek kelestarian lingkungan sebagai pertimbangan utama. Hal ini harus dapat diwujudkan dengan partisipasi nyata dari seluruh masyarakat, tanpa kecuali.

Terdidik, Terdidik adalah kondisi dimana semua masyarakat mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan. Amanat Undang-Undang nomer 12 tahun 2012 mewajibkan tingkat pendidikan dasar 12 tahun bagi seluruh warga negara Indonesia. Selain itu, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan pilihan hidup dan profesi masing-masing. Masyarakat yang terdidik akan senantiasa tergerak untuk membangun Kota Malang bersama dengan Pemerintah Kota Malang.

Sedangkan Misi Kota Malang yaitu:

1. Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan kesehatan.

2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perekonomian daerah melalui penguatan sektor koperasi dan usaha kecil menengah, perindustrian dan perdagangan, serta pariwisata daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya perluasan kesempatan kerja.

Tujuan 3: Terwujudnya ketersediaan dan akses pangan

3. Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perlindungan terhadap masyarakat rentan dan pengentasan kemiskinan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan dan peran peran perempuan, serta terjaminnya pengarusutamaan gender.

Tujuan 3: Terwujudnya peningkatan kualitas kerukunan sosial masyarakat

4. Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas infrastruktur dan daya dukung kota

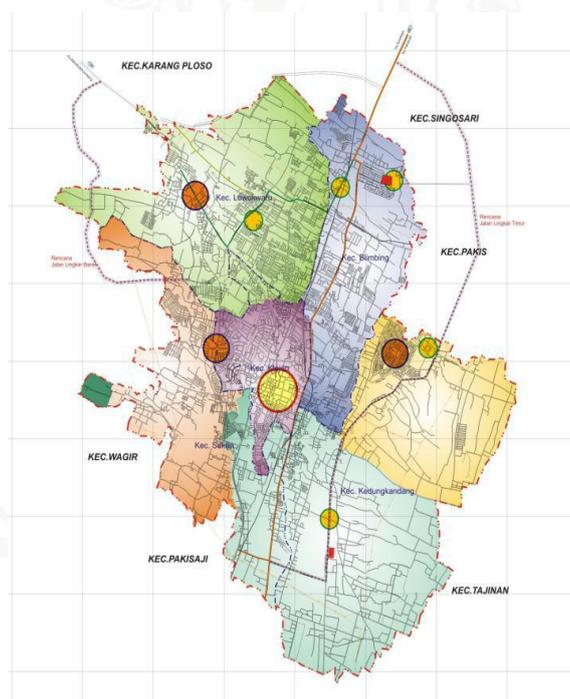
Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan tertib pemanfaatan ruang kota sesuai peruntukannya

5. Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Tujuan 1: Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

d. Kondisi Geografis



Gambar 6. Peta Kota Malang
Sumber: RPJMD Kota Malang 2013-2018

Kota Malang secara geografis terletak pada posisi 112,06 - 112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan sehingga

membentuk wilayah dengan luas sebesar 11.006 ha atau 110,06 km². Meskipun hanya memiliki wilayah yang relatif kecil, namun Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang dengan wilayah batas administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang.
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung yaitu

1. Gunung Arjuno di sebelah Utara
2. Gunung Semeru di sebelah Timur
3. Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
4. Gunung Kelud di sebelah Selatan

Kota Malang relatif nyaman. Rata-rata suhu udara berkisar antara 22,2oC sampai 24,5oC. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,3oC dan suhu minimum 17,8oC. Rata-rata kelembaban udara berkisar 74% - 82%, dengan kelembaban maksimum 97% dan minimum mencapai 37%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti

perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso, curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Januari, Pebruari, Maret, April dan Desember. Sedangkan pada bulan Juni, Agustus dan November curah hujan relatif rendah (Sumber RPJMD Kota Malang 2013-2018).

1. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri.
2. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian.
3. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang kurang subur.
4. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan

Jenis tanah di wilayah Kota Malang terdiri dari 4 macam, antara lain:

1. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6,930,267 Ha.
2. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
3. Asosiasi latosol coklat kemerahan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.
4. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765,160 Ha

Struktur tanah pada umumnya relatif baik, akan tetapi yang perlu mendapatkan perhatian adalah penggunaan jenis tanah andosol yang

memiliki sifat peka erosi. Jenis tanah andosol ini terdapat di Kecamatan lowokwaru dengan relatif kemiringan sekitar 15 %.

e. Kondisi Demografis

Secara demografis dalam ketetapan tentang pembagian wilayah, Kota Malang secara administratif terbagi menjadi 5 (lima) kecamatan dengan jumlah kelurahan sebanyak 57 (lima puluh tujuh) kelurahan. Dari 57 kelurahan tersebut, terbagi lagi menjadi 544 Rukun Warga (RW) dan 4.071 Rukun Tetangga (RT) (Sumber: RPJMD Kota Malang 2013-2018). Jumlah penduduk Kota Malang per 31 Desember 2016 sebesar 895.387 jiwa, yang terdiri dari WNA sejumlah 1.108 jiwa dan WNI sejumlah 894.278 jiwa yang tersebar di 5 Kecamatan, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya terjadi kenaikan jumlah penduduk sebesar 13.593 jiwa. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Kedungkandang sebesar 208.979 jiwa yang terbagi ke dalam 63.580 Kepala Keluarga (KK), sedangkan Kecamatan Klojen merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit yakni sebanyak

110.136 jiwa yang terbagi ke dalam 35.739 KK, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Jumlah Penduduk Kota Malang di tiap kecamatan Tahun 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Persentase Terhadap Jumlah Penduduk Kota (%)	Jumlah KK
1.	Kedung Kandang	208.979	23	63.580
2.	Sukun	206.612	23	64.154
3.	Klojen	110.136	12	35.739
4.	Blimbing	196.847	22	61.278
5.	Lowokwaru	172.813	19	53.676
Total		895.387	100	278.427

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

Dari segi kepadatan penduduk, Kecamatan Klojen merupakan wilayah yang paling padat penduduk, sementara Kecamatan Kedungkandang menjadi kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk paling rendah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan per 31 Desember 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Wilayah (Km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	Kedungkandang	208.979	39,89	5.239
2	Sukun	206.612	20,97	9.853
3	Klojen	110.136	8,83	12.473
4	Blimbing	196.847	17,77	11.077
5	Lowokwaru	172.813	22,60	7.647
Total		895.387	110,06	8.135

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

Berdasarkan aspek usia, sebagian besar penduduk di Kota Malang terkategori sebagai penduduk usia produktif, yakni pada rentang usia 15-64 tahun sebesar 634.555 jiwa atau 71% dari total jumlah penduduk, sedangkan jumlah penduduk yang termasuk ke dalam kategori penduduk usia tidak produktif sebanyak 260.832 jiwa atau 29% dari total penduduk. Adapun uraian jumlah penduduk berdasarkan klasifikasi usia sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kelompok Umur per 31 Desember 2016

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Persentase Terhadap Jumlah Penduduk (%)
1	0-4	58.329	6,51
2	5-9	68.826	7,69
3	10-14	68.533	7,65
4	15-19	68.063	7,60
5	20-24	65.744	7,34
6	25-29	67.731	7,56
7	30-34	79.417	8,87
8	35-39	79.557	8,89
9	40-44	69.535	7,77
10	45-49	64.716	7,23
11	50-54	56.019	6,26
12	55-59	47.888	5,35
13	60-64	35.885	4,01
14	≥65	65.144	7,28
Total		895.387	100,00%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang

a. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang

Dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Malang membentuk Dinas Perijinan Kota Malang, yang memproses penerbitan 14 macam jenis perizinan. Pelimpahan sebagian wewenang Walikota Malang kepada Dinas Perizinan dalam penerbitan Izin sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tonggak peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terjadi pada tahun 2006, dimana dilakukan pemangkasan birokrasi Prosedur Pelayanan Perizinan yang signifikan, yaitu dengan terbitnya Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Dimana hal yang paling mencolok adalah dalam hal penandatanganan Izin Gangguan (HO) yang semula di tandatangani oleh Walikota, pada saat itu dilimpahkan kepada Kepala Dinas Perizinan. Serta adanya deregulasi peraturan walikota yang mengatur tentang mekanisme pelayanan perizinan (Perwal No. 13 Tahun 2006 dan Perwal No. 6 Tahun 2007) terutama pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana sebelum terbitnya 2 Peraturan Walikota diatas, seluruh permohonan IMB minimal lantai 2 (dua)

diwajibkan melampirkan Perhitungan Konstruksi dan diharuskan mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil, maka dengan terbitnya Perwal No. 6 Tahun 2007 yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan mendapat rekomendasi dari Dinas Kimpraswil adalah bangunan dengan fungsi bangunan selain rumah (hunian) dengan jumlah lantai minimal 3 (tiga) lantai.

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, maka Pemerintah Kota Malang membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai kelanjutan dari Dinas Perizinan Kota Malang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2008 yang diubah menjadi Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah.

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, maka jenis layanan Perizinan dan Non Perizinan yang ditangani oleh BP2T adalah:

Pelayanan Perizinan PU:

1. Izin Mendirikan Bangunan yang tidak mempersyaratkan AMDAL dan/atau ANDAL LALIN.

2. Izin Gangguan yang tidak mempersyaratkan AMDAL dan/atau ANDAL LALIN
3. Izin Usaha Jasa Konstruksi

Pelayanan Perizinan Perekonomian:

1. Izin Reklame
2. Izin Trayek
3. Izin Usaha Angkutan
4. Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kecuali Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)
5. Tanda Daftar Industri
6. Izin Usaha Perindustrian (IUI)
7. Izin Perluasan Industri
8. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
9. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
10. Izin Usaha Operasional untuk Usaha Jasa Medik Veteriner

Pelayanan Perizinan Pariwisata dan Sosbud:

1. Izin Penyelenggaraan Tontonan
2. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Gedung Gajayanan dan Wisma Tamu
3. Tanda Daftar Usaha Pariwisata

Dalam upaya semakin meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, serta demi kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan,

Pemerintah Kota Malang membangun Gedung Perkantoran Terpadu yang berada di Jl. Mayjen Sungkono, Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang. (Sumber: website <http://dpmptsp.malangkota.go.id>)

b. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang memiliki visi dan misi guna mewujudkan tujuan pelayanan yang baik khususnya pada pelayanan perizinan dan non perizinan untuk masyarakat Kota Malang. Visi tersebut adalah “Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang cepat dan akuntabel”. Adapun maksud dari penjelasan dari visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang adalah “Pelayanan Perizinan artinya Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari Penerimaan, Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Perizinan.”

Pelayanan Perizinan yang Cepat artinya cepat dalam menyelesaikan Izin sesuai standar Operasional Prosedur dan cepat memperoleh informasi pelayanan Akuntabel artinya dalam produk perizinan yang diterbitkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan dan aman. Berikut ini merupakan prinsip-prinsip visi dari DPMPTSP Kota Malang.

Pelayanan Perizinan Terpadu: Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari Penerimaan Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Perizinan serta Pembayaran Retribusi Perizinan. Sehingga masyarakat yang mengurus atau mengajukan permohonan Perizinan cukup di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

Pelayanan Perizinan yang cepat:

1. Cepat dalam Penyelesaian Izin sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditentukan.
2. Cepat dan mudah dalam memperoleh persyaratan terutama persyaratan yang melibatkan instansi terkait disederhanakan.
3. Cepat dalam Pemrosesan Izin baik yang dilaksanakan oleh BP2T maupun yang melibatkan instansi terkait ditunjang dengan SDM dan sarana yang memadai.
4. Cepat dalam memberikan Informasi Pelayanan yang transparan dan akuntabel, meliputi persyaratan mekanisme pelayanan, biaya retribusi, waktu penyelesaian serta penanganan pengaduan masyarakat yang sesuai dengan prosedur.

Pelayanan Perizinan yang akuntabel: Produk perizinan yang diterbitkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel) dan aman. Faktor-faktor pendukung BP2T dalam memberikan pelayanan yang berkualitas meliputi:

1. SDM yang berkualitas dan professional.

2. Sarana dan prasarana yang memadai.
3. Teknologi Informasi (IT) digunakan secara maksimal untuk menunjang kinerja pelayanan (Sistem Informasi Management, website perizinan dan SMS gateway).

Sedangkan Misi dari DPMPTSP Kota Malang yaitu, “Meningkatkan Mutu Pelayanan Perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan Akuntabel”. Misi tersebut memiliki 2 (dua) tujuan. Tujuan yang pertama yaitu, “Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan akuntabel”. Sasaran dari misi tersebut adalah meningkatnya kualitas pelayanan perizinan. Misi DPMPTSP memiliki beberapa arah kebijakan diantaranya:

1. Mengoptimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan.
2. Mengoptimalkan sarana dan prasarana sebagai penunjang proses perizinan.
3. Mengoptimalkan pelayanan perizinan yang berbasis Tehnologi Informasi (IT).
4. Penanganan pengaduan dan menjaga kualitas pelayanan perizinan dengan SKPD terkait.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi / penyuluhan di 5 (lima) kecamatan.
6. Mewujudkan kualitas kinerja keuangan.

Tujuan kedua dari DPMPTSP Kota Malang yaitu “Meningkatnya Kualitas Administrasi Keuangan” dengan saasarannya “Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Keuangan”. Arah kebijakan dari tujuan ini meliputi:

1. Pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan.
2. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Selain itu, DPMPTSP Kota Malang memiliki motto dan komitmen untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motto tersebut yaitu: “2 M: Mempermudah Persyaratannya dan Mempercepat Izinnya!”. Makna motto tersebut yaitu, “BP2T berupaya untuk mempermudah persyaratan perizinan dan mempercepat proses penyelesaian izin dengan melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan tuntutan masyarakat”. DPMPTSP Kota Malang memiliki beberapa komitmen diantaranya:

1. Siap memberikan layanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan.
2. Siap mengikuti Globalisasi dalam layanan perizinan.
3. Siap menjadikan motor dalam mengerakan Arus Investasi di Kota Malang dalam perizinan.
4. Siap menjalankan perizinan terpadu satu pintu di Kota Malang

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ((DPMPTSP) Kota Malang

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur yang semula Dinas Perizinan Kota Malang menjadi Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Malang, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Sebagai unsur pelayan masyarakat di bidang perizinan, BP2T melaksanakan tugas pokok koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang mempunyai fungsi:

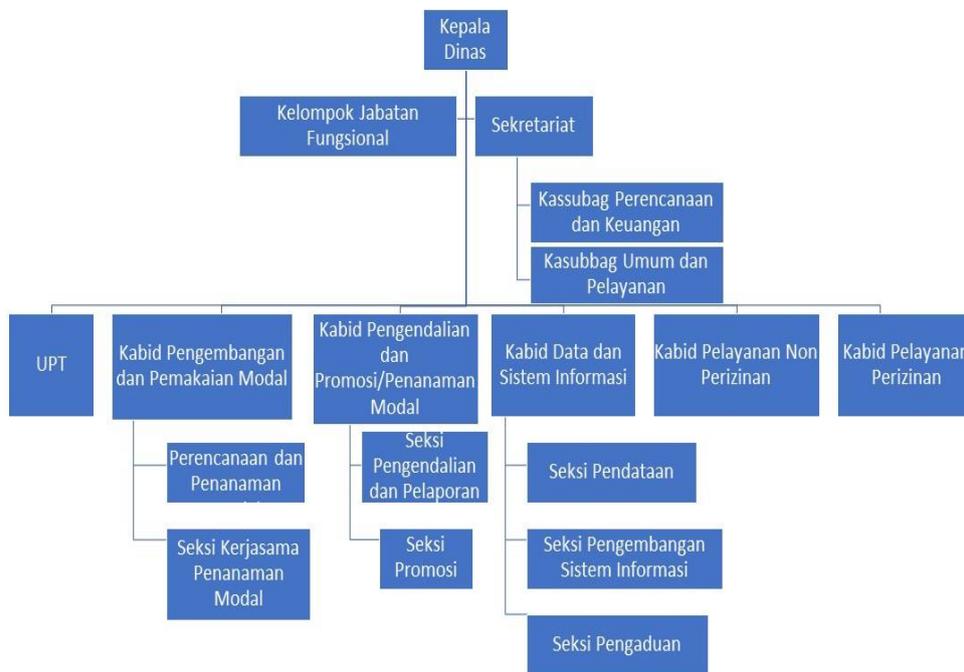
1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu;
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang pelayanan perizinan terpadu;
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
4. Pelayanan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
5. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
6. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
7. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu;
8. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi;

9. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
10. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM);
11. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP);
12. Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
13. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
14. Pemberdayaan jabatan fungsional;
15. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
16. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Struktur Organisasi

Organisasi memiliki peranan penting dalam suatu instansi dimana organisasi memiliki fungsi dan tugas pokok masing-masing yang harus dijalankan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Struktur organisasi dimaksudkan untuk memperjelas tugas, pokok, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab seluruh pegawai dalam suatu instansi pemerintahan. Susunan struktur organisasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang adalah sebagai berikut:

Gambar 7. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Malang



Sumber: Kantor DPMPTSP Kota Malang

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh kegiatan baik pelayanan perizinan maupun non perizinan di DPMPTSP Kota Malang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Kepala Dinas dari DPMPTSP Kota Malang tersebut. Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat. Dari bagan tersebut menunjukkan bahwa garis koordinasi dalam bagan tersebut, kepala bidang pada DPMPTSP Kota Malang langsung bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sedangkan Kassubag-kassubag pada DPMPTSP Kota Malang bertanggung jawab kepada Kepala Bidang masing-masing.

B. Penyajian Data

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Model implementasi yang digunakan untuk menganalisa penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan IMB di Kota Malang menggunakan model Charles O Jones. Model implementasi digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti yang dikemukakan oleh Charles O Jones ada 3 (tiga) aspek yang menjadi pokok implementasi program agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Aspek-aspek tersebut meliputi aspek organisasi, aspek interpretasi, dan aspek aplikasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Aspek Organisasi

Program yang sudah direncanakan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika tidak didukung oleh aktor yang terlibat di dalamnya. Aspek organisasi ini mengarah pada persiapan sebelum proses implementasi program. Persiapan tersebut meliputi pada pembentukan dan penataan struktur organisasi, penetapan anggaran, dan peran aktor yang terlibat dalam pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB.

1) Pembentukan dan Penataan Struktur Organisasi dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan IMB

Organisasi pemerintahan dituntut untuk menentukan metode apa yang akan digunakan untuk menerapkan program kebijakan yang telah direncanakan. Hal pertama yang dilakukan adalah membentuk dan menata

kembali sumber daya pelaksana yang bertanggung jawab dalam pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB di Kota Malang. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Malang.

“DPMPTSP ini merupakan program dari pemerintah pusat mbak, yaitu Kemendagri tahun 2015. Di delegasikan ke pemerintah daerah. Dari walikota di delegasikan lagi ke sini DPMPTSP sesuai Perwal No 7 Tahun 2017. Tetapi baru efektifnya di DPMPTSP Kota Malang itu tahun 2017. Yang bertanggung jawab untuk mengurus perizinan dan non perizinan di Kota Malang ini ya DPMPTSP ya mbak pastinya, meliputi Kepala Dinasnya, saya sendiri selaku Kepala Bidang Perizinan, dan staf-staf saya di bagian perizinan, khususnya pada staf perizinan mendirikan bangunan (IMB).” (wawancara pada Kamis, 15 Maret 2018 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal selaras juga disampaikan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“DPMPTSP ini ada dari peraturan kemendagri mbak yaitu pelayanan perizinan di satu pintu khususnya untuk di daerah. Kalau kita ya sudah berdiri sejak tahun 2001 namanya Dinas Perizinan ya. Tahun 2009 berubah menjadi BP2T (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu). Lalu 2017 awal ada penggabungan dengan Dinas Penanaman Modal akhirnya namanya dirubah lagi menjadi DPMPTSP.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 13.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan di Kota Malang sudah sejak ada di tahun 2001, yaitu Dinas Perizinan. Kemudian di tahun 2009 diganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Setelah itu, pada awal tahun 2017

Dinas Perijinan bergabung dengan Dinas Penanaman Modal dan akhirnya berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penggabungan ini berasal dari keputusan pemerintah pusat sesuai dengan pernyataan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Alasannya dari penggabungan itu iya ada perubahan dari atas peraturan mendagri, menpan, peraturan walikota jadi struktur organisasi yang dirasa perlu, ya dirubah dan digabung menjadi satu. Itu kan ada peraturan menterinya juga jadi kita yang di daerah juga mengikuti. Ya dinas, badan-badan, juga mengikuti” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 13.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang sudah ada sejak tahun 2016. Namun, DPMPTSP ini baru berjalan efektif di tahun 2017. Dahulu sebelum ada DPMPTSP, segala macam bentuk rekomendasi perizinan harus melalui dinas-dinas, sehingga proses perizinan menjadi lambat. Hal tersebut dikatakan oleh Bapak Iwan Rizali selaku kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“Dulu mbak waktu belum ada PTSP ini masih banyak sekali rekom-rekom perizinan dari tim-tim teknis. kalau rekom-rekom seperti itu sangat membutuhkan waktu yang lama, melalui beberapa pintu, jadinya surat perizinan pun lama karena harus ditandatangani oleh walikota kalau dulu itu. Sedangkan walikota itu tidak selalu berada di tempat. Setelah adanya PTSP ini, perizinan jadi sangat cepat. Rekom-rekom juga cepat mbak. Masyarakat juga butuh kan pelayanan yang cepat sesuai dengan yang masyarakat harapkan. (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2017 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Kalau dulu untuk pengurusan IMB tidak di dinas seperti sekarang ini ya, tidak di DPMPTSP. Dia harus ke dinas-dinas teknis, yaitu Dinas Pekerjaan Umum. Lalu penandatanganan izin itu harus ke walikota karena kan wewenang langsung dari walikota. Nah kalau sekarang itu di delegasikan ke kepala dinas. Kalau dulu, SK SK IMB dulu pakai tanda tangan walikota. Kalau yang tanda tangan walikota otomatis membutuhkan waktu yang lama, karena tidak setiap hari kan walikota ada di tempat. Urusannya walikota juga banyak. Dari dulu sampai tahun 2001 itu. Tahun 2001 sekarang baru memakai tanda tangan kepala dinas karena walikota sudah mendelegasikan kepada kepala dinas untuk pemberian izin. Kewenangannya tetap menjadi kewenangan walikota.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang)

Dalam persiapan personil pada DPMPTSP tidak mengalami perubahan. Hanya saja perubahan pada struktur organisasi. Hal ini dikarenakan sempat ada pergantian nama yang dulunya Dinas Perizinan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Setelah itu diganti lagi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hal ini dikatakan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“untuk personil tetap mbak hanya struktur organisasi kita berubah ya karena kan kita berganti-ganti nama dari Dinas Perizinan ke BPPT. Dari BPPT ke DPMPTSP karena memang dari peraturan. Mekanisme perizinan, alur, prosedur juga berubah tentunya. Intinya untuk personil sama aja hanya perubahan struktur” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2017 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal ini selaras dengan pernyataan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“sama aja mbak. Kalau struktur organisasi berubah tentunya, Dinas Perizinan ada sendiri, BP2T juga ada sendiri, Kalau dulu di BP2T dibedakan dari segi aspek, yaitu ada pekerjaan umum biasanya untuk menangani izin yang berkaitan dengan pekerjaan umum seperti IMB ini masuk pada aspek pekerjaan umum, lalu ada bidang perekonomian izin izin apa yang berkaitan dengan aspek perekonomian misalnya reklame, ada lagi bidang sosial budaya. Kalau sekarang di DPMPTSP dibedakan menjadi bidang pelayanan perizinan dan bidang pelayanan non perizinan” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB, DPMPTSP dalam melakukan kegiatannya bekerja sama dengan lembaga-lembaga teknis, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“DPMPTSP ini dalam kegiatan pelayanan IMB kita dibantu tim tim teknis mbak, seperti Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Dinas Lingkungan Hidup. DPU biasanya memngkonfirmasi layak atau tidaknya daerah tersebut jika dibangun sebuah bangunan. Sedangkan Dinas Lingkungan Hidup untuk mengatur Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Yang memberikan izin baru DPMPTSP mbak. Selain memberikan izin, kita juga bertanggung jawab atas semua pelayanan perizinan dan non perizinan mbak terutama pemberian izin mendirikan bangunan. Untuk pemberian IMB ini personil kami yang bertugas ada bapak kepala dinas ya pastinya, saya selaku kepala bidang, dibantu 6 (lima) staf saya di bagian pemrosesan 1 (satu) orang di bagian pemrosesan masih tenaga outsourcing, dan 2 di bagian loket. (wawancara

pada hari Kamis, 15 Maret 2017 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang)

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Dari awal 2001 itu kita sudah berjalan dengan lancar. Kalau dulu, saya lupa ya dulu masih di dinas perizinan, semua berkas perizininan harus mendapat rekomendasi terlebih dahulu oleh dinas teknis sebelum tahun 2007 kalau gak salah. Jadi semua berkas permohonan harus masuk ke dinas teknis. Berkasnya berisi rekomendasi perhitungan struktur dan sebagainya. Kalau sekarang Di DPMPTSP ini penerbitan izinnnya itu tidak ada rekomendasi dari dinas teknis. Jadi sekarang dibentuklah tim teknis yang terdiri dari unsur dinas-dinas teknis dengan DPMPTSP. Kalu untuk IMB, dinas-dinas teknisnya itu ada dari DPU, Lingkungan Hidup, dan DPMPTSP. Karena untuk mengganti rekomendasi itu diterbitkan berita acara. Jadi tim teknis ini yang menentukan dan merkomendasikan apakah izin tersebut layak atau tidak diterbitkan.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Personil kita dalam pengurusan IMB itu di loket 1 (satu) Ibu Rafika, di bagian pemrosesan ada 5 (lima) termasuk saya, Pak Bambang, Ibu Intan, Pak Ali, Ibu Vita. Di pemrosesan juga ada Ibu Risma tapi Ibu Risma masih *outsorcing*. Di bagian loket juga ada Ibu Dila tapi dia sama seperti Ibu Risma yaitu pegawai *outsorcing*. Jadi, DPMPTSP waktu itu ada rekrutmen untuk pegawai *outsorcing* karena kan di era Jokowi ini tidak mengangkat pegawai ya tapi membuka lowongan pegawai *outsorcing*”. (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula oleh Ibu Risma selaku petugas pemrosesan IMB (pegawai *outsorcing*) yang mengatakan bahwa:

“iya jadi karena Pak Jokowi tidak mengangkat CPNS di tahun ini jadi adanya rekrutmen pegawai outsourcing. Ini karena moratorium juga. Aku disini dari bulan November, dikontrak selama satu tahun. Kebetulan aku ditempatkan disini di bagian pemrosesan. Di petugas loket juga ada Mbak Dila juga sama sama aku” (wawancara pada Jumat, 23 Maret 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kota Malang harus mempersiapkan personil yang bertanggung jawab melaksanakan proses pelayanan IMB sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Diawali dengan persiapan dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, petugas loket, dan bagian pemrosesan berkas para pemohon IMB. Selain itu, pihak DPMPTSP Kota Malang juga melakukan perekrutmen pegawai outsourcing yang dikontrak selama 1 (satu) tahun. Perekrutan tersebut untuk menambah personil pada staf bagian pemrosesan IMB agar dapat membantu penyelenggaraan pelayanan publik dengan cepat. Berikut ini merupakan tabel klasifikasi pekerjaan petugas pelayanan di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan perizinan:

Tabel 7. Klasifikasi Pekerjaan Petugas Pelayanan IMB DPMPTSP Kota Malang

No.	Nama	Jabatan	Uraian Tugas
1.	Bapak Iwan Rizali	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan	Sebagai pengawas jalannya kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan
2.	Bapak Ari	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB
3.	Bapak Bambang	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB
No.	Nama	Jabatan	Uraian Tugas
4.	Bapak Ali	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB
5.	Ibu Intan	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB
6.	Ibu Vita	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB

7.	Ibu Risma	Staf Bidang Pelayanan Perizinan (Pegawai Outsourcing)	Petugas Pemrosesan dan perhitungan IMB
8.	Ibu Rafika	Staf Bidang Pelayanan Perizinan	Petugas Loker dan memeriksa berkas pemohon secara administrasi
9.	Ibu Dilla	Staf Bidang Pelayanan Perizinan (pegawai outsourcing)	Petugas Loker dan memeriksa berkas pemohon secara administrasi

Sumber: Wawancara dengan Bapak Ari tanggal 2 April 2018

Tabel di atas merupakan penjelasan mengenai klasifikasi kerja para petugas DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan perizinan IMB oleh 2 (dua) petugas loket yang memiliki tanggung jawab di masing-masing pelayanan. Untuk loket pelayanan perizinan IMB berada pada loket 5 (lima). Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan organisasi dalam DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan IMB sudah cukup baik. Dimulai dari pembagian kerja dan petugas yang sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya sudah cukup baik. Namun, masih terbatasnya sumber daya manusia sehingga dalam pemrosesan surat terbit masih belum tepat waktu Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Iwan

Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“Pengelolaan organisasi disini sudah cukup baik ya mbak, pembagian kerjanya juga sudah baik sudah diatur dari aturannya. Pegawai disini juga cukup berkompeten terutama yang di bagian pemrosesan sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya, karena untuk bagian pemrosesan harus yang mengerti dibidang hitung menghitung kan ya mbak. hanya saja menurut saya itu ketersediaan atau kebatasan sdm disini masih kurang yaa” (wawancara pada Kamis, 15 Maret 2018 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang)

Hal serupa diungkapkan juga oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“sudah baik ya mbak sudah cukup berkompeten paham akan bidangnya masing-masing, karena ini kan pengurusan IMB ya mbak jadi benar-benar yang harus paham dengan hitungannya, karena IMB agak rumit ya mbak hitung gambar tanah atau bangunannya itu yang ada di sketsa gambar. Kekurangannya kita masih terbatas sdmnya, masih butuh penambahan personil mbak, karena tiap hari berkas yang kita proses makin bertambah, yang mengurus izin makin banyak” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dalam rangkaian pemberian pelayanan khususnya pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan (IMB), petugas-petugas pelaksana biasanya mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Malang. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk pelatihan biasanya pelatihan tentang etika pelayanan publik tiap tahun ada. Pelatihan-pelatihan teknis biasanya dari BKD Kota Malang. Tergantung yang melaksanakan juga sih mbak biasanya diadakan dimana”. (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Hal ini selaras dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Ibu Risma selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB (petugas *outsourcing*) yang mengatakan bahwa:

“Iya pasti ada trainingnya pelatihan gitu seminggu gitu biasanya. Trainingnya sih lebih ke SOP ya sama pengenalan. Dulu awal masuk di training dulu aku. Biasanya kalo PNS yang direkrut jurusan-jurusan yang sesuai sama bidangnya disini. Kalau pegawai *outsourcing* gak bertanggung jawab menghitung ya kalau menghitung retribusi harus yang teknik sarjananya” (wawancara pada Jumat, 23 Maret 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait pelatihan untuk para petugas di DPMPTSP Kota Malang meliputi pelatihan etika pelayanan publik dan pengenalan lebih jauh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah menjadi aturan dalam pelaksanaan kegiatan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Pelaksana kegiatan pelatihan dan pendidikan tersebut adalah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Malang.

2. Penetapan Anggaran Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Selain sumber daya manusia, sumber daya anggaran merupakan peranan yang sangat penting guna menunjang keberhasilan pelayanan

khususnya pada pelayanan perizinan IMB. Maka dari itu, DPMPTSP Kota Malang juga mempersiapkan untuk memperlancar kegiatan pelayanan. Hasil Wawancara dengan Bapak Iwan Rizali selaku kepala bidang perizinan mengatakan bahwa:

“Untuk anggaran sendiri itu yang lebih tau dan yang mengelola itu Kassubag Perencanaan dan Keuangan mbak. Secara rutin tiap tahunnya yang dikeluarkan dari APBD selalu tetap tidak ada perubahan karena kekuatan APBD hanya bisa segitu. Kalau dibilang cukup ya sudah cukup tapi kalau bisa ditambahkan.” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2017 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal selaras juga disampaikan oleh Ibu Risma selaku petugas pemrosesan penerbitan IMB (pegawai *outsourcing*) mengatakan bahwa:

“Kalau masalah anggaran kita tiap tahun dapat dari APBD sih dek setiap tahunnya dan stagnan gak berubah tiap tahunnya. Nah yang mengatur itu kassubag perencanaan dan keuangan” (wawancara pada Jumat, 23 Maret 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang)

Ditambahkan juga oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan penerbitan IMB yang mengatakan bahwa:

“oh iya mbak, untuk pelaksanaan perizinan dan non perizinan disini dananya berasal dari APBD yaa. Biasanya sih kita gak pernah ada pengurangan dan kenaikan dana tiap tahunnya. Ya menurut saya cukup mbak untuk pelaksanaan perizinan dan non perizinan disini” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Hal tersebut selaras dengan yang dijelaskan oleh Ibu Dwi Purwati selaku Kassubag Perencanaan dan Keuangan yang mengatakan bahwa:

“iya mbak untuk anggaran murni dari APBD ya yang masuk ke DPMPTSP itu untuk pelayanan perizinan sebesar Rp 245.975.000,00. Terus juga ada biaya monitoring karena kan pelayanan perizinan itu ada peninjauan lapangan, disemua perizinan. Biaya monitoring itu sebesar RP 370.820.000,00. Adanya biaya monitoring ini untuk meminimalisir adanya suap dan pungli mbak jadi petugas sudah tidak bisa menerima pungli ketika di lapangan, karena dari kami sudah teranggarkan” (wawancara pada Jumat, 20 April 2018 pukul 11.00 WIB di ruang Kepala Subbidang Perencanaan dan Keuangan DPMPTSP Kota Malang).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa anggaran yang diberikan ke DPMPTSP Kota Malang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang. Besaran anggaran setiap tahunnya tetap yaitu sebesar Rp 245.975.000,00. Berdasarkan wawancara tersebut, anggaran yang digunakan untuk kegiatan perizinan di DPMPTSP ini digunakan sebagai penunjang semua kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Malang terutama pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

3. Peran Aktor yang Terlibat dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Implementasi dari suatu program agar dapat berjalan lancar sangat diperlukan adanya koordinasi yang baik antar pelaksana. Koordinasi tersebut harus terjalin dengan baik dari pelaksana program tingkat atas sampai pada pelaksana tingkat bawah. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Malang ditandai dengan adanya pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat yaitu Peraturan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Selain itu, pelaksanaan program pelayanan terpadu satu pintu di Kota Malang didukung Peraturan Walikota Malang Tahun 2017

mengenai Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hasil wawancara dengan Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP Kota Malang mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan disini sudah menjadi tugas dari DPMPTSP yang diberi kewenangan langsung oleh walikota itu peraturannya Perwal No 7 Tahun 2017. Yang bertanggung jawab pastinya Kepala Dinas disini, saya selaku kepala bidang pelayanan perizinan, dan semua staf di bagian pelayanan perizinan maupun non perizinan. Tapi khusus untuk pelayanan perizinan IMB itu yang bertanggung jawab tentunya ada kepala dinasnya, saya, petugas loket yang dibawah, dan staf saya di bagian pemrosesan berkas pemohon IMB. Staf di bagian pemrosesan IMB itu yang yang bertanggung jawab terkait bagian teknisnya, koreksi gambarnya atau konstruksi gambarnya, yang menghitung, dan survey langsung ke lapangan. Selain itu kita dibantu dengan dinas-dinas teknis seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup. Ditambah lagi dengan seluruh pihak kecamatan, kelurahan, RT/RW yang turut membantu dalam pelaksanaan perizinan IMB ini” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2017 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Yang bertanggung jawab pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan disini otomatis kepala dinas ya mbak dan diikuti oleh bawahannya, termasuk Pak Iwan selaku kepala bidang pelayanan perizinan, saya juga termasuk, staf-staf di bagian perizinan khususnya pada pemrosesan IMB juga, petugas loket. Karena kan dari walikota sudah memberikan delegasinya terkait hal perizinan ke DPMPTSP ya mbak tapi ya tetap yang menjadi kewenangannya adalah kewenangan walikota. Jadi masih ada pengawasan langsung dari walikota”. (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Kemudian ditambahkan kembali pernyataan dari Ibu Risma selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Kalau yang bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan perizinan disini Pak Kepala Dinas, Pak Kepala Bidang Perizinan, staf di bagian perizinan khususnya pelayanan IMB. Terutama Pak Iwan selaku Kepala Bidang Perizinan yang bertanggung jawab semuanya sebanyak 47 perizinan. Survey juga Pak Kepala Bidang juga turun ke lapangan survey ke semua macam perizinan.” (wawancara pada Jumat, 23 Maret 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait pemberian pelayanan di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan perizinan IMB sepenuhnya menjadi kewenangan dari DPMPTSP Kota Malang. Di dalam proses permohonan, pemrosesan berkas pemohon IMB, sampai pada tahap penerbitan surat izin mendirikan bangunan dilakukan oleh pihak DPMPTSP. Dalam melakukan kegiatannya DPMPTSP bekerja sama dengan dinas-dinas teknis. Dinas-dinas tersebut meliputi Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Dinas Lingkungan Hidup. Keterlibatan pihak kelurahan, kecamatan, RT/RW juga mendukung dari pelaksanaan perizinan mendirikan bangunan.

b. Aspek Interpretasi

Aspek interpretasi merupakan aspek kedua untuk mengukur suatu program agar lebih sistematis. Aspek interpretasi lebih mengacu pada usaha dan kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana implementasi program

dengan tujuan untuk merealisasikan tujuan program yang sudah ditetapkan. Pelaksana kebijakan harus mengerti dan memahami persyaratan dan substansi apa saja yang diperlukan untuk dapat menerapkan program tersebut. Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dijelaskan beberapa poin dari aspek interpretasi yaitu metode pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB dan sosialisasi pelayanan IMB.

1. Metode Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan IMB

Metode pelaksanaan program merupakan salah satu cara yang digunakan oleh aktor pelaksana kebijakan dengan tujuan untuk melaksanakan suatu program. Dalam penelitian ini meliputi persyaratan apa yang harus dipenuhi instansi untuk dapat melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan IMB. Hal ini disampaikan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang menjelaskan bahwa:

“DPMPTSP ini baru efektif di tahun 2017 berdasarkan instruksi Permendagri Nomo 138 Tahun 2017. Setelah itu adanya pelimpahan wewenang dari walikota, nah itu ada peraturannya yaitu Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Pendelegasian itu dari walikota ke DPMPTSP. Selain itu, dasar-dasar pelayanan IMB ada dari Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung, Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin-izin Tertentu, dan Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan. Selain itu, tentunya kelengkapan sarana dan prasana juga harus dipersiapkan untuk memudahkan pelayanan masyarakat mbak” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang dijelaskan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Banyak mbak yang harus dipersiapkan. Persiapan perdanya, aturannya, pendelagsiaan apa saja, mekanisme dan tata caranya seperti apa itu semua yang harus dipersiapkan dan dijalankan. Peraturannya itu meliputi Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan, Peraturan Walikota 91 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang, Peraturan Daerah 1 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung, dan masih banyak peraturan-peraturan yang lain khususnya pada peraturan izin mendirikan bangunan”. (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Malang harus memiliki persiapan, yaitu adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang. Selain regulasi, pemenuhan sarana dan prasarana untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana menjadi penunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan di DPMPTSP (Kota Malang) khususnya pada pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Hal ini sesuai pernyataan yang dijelaskan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk fasilitas yang tersedia di sini banyak mbak seperti sumber daya manusia yang pastinya, anggaran yang diperoleh dari APBD, dan sarana prasarana yang kita punya seperti komputer, meja, kursi, kursi di loket, ac, internet, wifi, peralatan alat tulis kantor, toilet, mushola. Kita

juga punya mobil keliling mbak ada 1 (satu) mobil. Mobil itu salah satu inovasi di DPMPTSP. Biasanya beroperasi di kecamatan dan ada jadwalnya. Misalnya minggu ini di hari Rabu beroperasi di kecamatan Klojen, minggu berikutnya di kecamatan Lowokwaru, dan seterusnya.” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal tersebut selaras dengan yang dikatakan Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana banyak ada komputer, internet online, buka outlet dimanapun bisa, kita juga punya perizinan mobil keliling jadi bisa buka outlet-outlet perizinan dimanapun, mobil keliling sudah beroperasi. Beroperasinya misalnya banyak mengurus izin trayek banyak biasanya di terminal, kecamatan, keramaian. Ada sumber daya manusia juga dan sumber daya anggaran dari APBD”. (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula dengan penjelasan Ibu Risma selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana kita punya seperangkat alat komputer, meja, kursi, internet wifinya lancar, AC, kursi yang di loket juga, toilet, mushola semua yang dianggarkan dari APBD tentunya. Ya, kalo menurut aku pribadi sudah cukup baik ya semuanya. Tersistem lah intinya”. (wawancara pada Jumat, 23 Maret 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dan ditambahkan penjelasan kembali oleh Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“ATK, tapi lebih penggaris buat aku. Karena untuk mengecek gambarnya. Kan sekarang sudah komputerisasi semua jadi kita mudah lah ya melacaknya, udah sistem online juga. Kita juga punya mobil keliling, Cuma ya itu mobil keliling masih melayani izin trayek aja belum semua

perizinan.” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara di atas sarana dan prasarana yang terdapat di DPMPTSP sangat menunjang untuk keberlangsungan pemberian pelayanan. Berikut ini merupakan sarana dan prasarana yang dijelaskan di DPMPTSP adalah:

a) Sarana. Sarana di DPMPTSP Kota Malang meliputi:

1. Alat cetak nomor antrean digital

Gambar 8. Nomor antrean digital



Sumber: Kantor DPMPTSP Kota Malang

2. Tampilan nomor urut antrian digital yang berfungsi untuk memanggil customer ke loket pelayanan.

Gambar 9. TV LCD untuk tampilan nomor urut antrean



Sumber: Kantor DPMPTSP Kota Malang

- Meja informasi yang berfungsi sebagai tempat pemberian informasi dan pengambilan formulir segala macam bentuk perizinan dan non perizinan serta untuk menampung pengaduan-pengaduan dari masyarakat.

Gambar 10. Meja Informasi



Sumber: Kantor DPMPSTP Kota Malang

- Seperangkat alat komputer (Monitor LCD, Keyboard, Mouse, Printer, CPU) pada masing-masing loket dan di meja informasi

Gambar 11. Ruang Loket



Sumber: Kantor DPMPSTP Kota Malang

Gambar 12. Seperangkat Seperangkat alat komputer di meja informasi



Sumber: Kantor DPMPTSP Kota Malang

5. Air Conditioner (AC)
6. Rak-rak untuk menyimpan arsip
7. Kursi tunggu di dekat loket

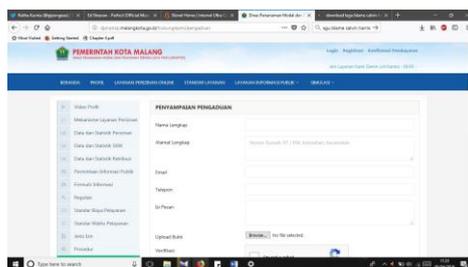
Gambar 13. Kursi tunggu di dekat loket dan informasi



Sumber: Kantor DPMPTSP Kota Malang

8. Meja dan kursi pada loket pelayanan
9. Internet, meliputi pemakaian LAN dan wifi
10. Pengaduan online melalui website

Gambar 14. Halaman pengaduan online



Sumber: Website DPMPTSP Kota Malang

b. Prasarana

1. Toilet untuk masyarakat
2. Tempat parkir
3. Kantin
4. Koperasi

Berdasarkan pengamatan peneliti, ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Malang sudah memberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan perizinan, khususnya izin mendirikan bangunan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tina warga Kecamatan Ketawanggede yang mengurus permohonan IMB yang mengatakan bahwa:

“kalo menurut saya fasilitas disini sudah baik ya mbak, nyaman juga buat saya waktu mau urus izin disini. Kursinya cukup, pelayanannya juga ramah, mbaknya ramah. Ya adem juga di ruangan sini jadi kitanya yang nunggu gak kegerahan mbak. Pokoknya yaa bagus, baik intinya mbak” (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Dapat disimpulkan bahwa metode pelaksanaan program untuk dapat menerapkan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dengan pemenuhan regulasi dan sarana prasarana. Pemenuhan regulasi yang ditunjukkan dengan adanya pendelegasian wewenang dari walikota dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

kepada DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Kedua yaitu pemenuhan sarana dan prasarana serta fasilitas umum sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) sudah cukup terlaksana dengan baik di DPMPTSP Kota Malang.

2. Sosialisasi Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

DPMPTSP Kota Malang memiliki sasaran utama di dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya perizinan mendirikan bangunan (IMB). Sasaran utamanya adalah masyarakat yang ingin mendirikan bangunan di Kota Malang. Upaya pemerintah untuk dapat melaksanakan program tersebut diperlukan adanya penyebarluasan informasi. Penyebarluasan informasi salah satunya dengan cara memberikan penyuluhan atau sosialisasi dengan masyarakat. Menurut Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang mengatakan bahwa:

“tiap tahun wah saya sering melakukan sosialisasi. Sosialisasinya ya dengan warga tingkat kecamatan, kelurahan, RT/RW. Biasanya diadakan di hotel-hotel mengundang perwakilan dari masing-masing kecamatan atau kelurahan. Atau biasanya diadakan di kecamatan-kecamatan atau kelurahan kelurahan. Itu biasanya kita sosialisasi semua macam-macam perizinan dan non perizinan juga. Kalau untuk pelayanan perizinannya biasanya saya yang menjadi narasumbernya. Selain itu, kita juga sosialisasikan di brosur-borur dan melalui website. Tahun lalu ada sosialisasinya di Hotel Trio Indah 2 Malang. Tahun ini belum ada, nanti kalau ada saya ajak mbaknya” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan penerbitan IMB yang mengatakan bahwa:

“sosialisasi ke masyarakat ada anggarannya ya biasanya diadakan setahun sekali, kita undang masyarakat dan pelaku-pelaku usaha. Nanti disitu kita sosialisasikan izin-izin yang kita tangani persyaratan seperti apa, mekanismenya, kita diskusikan di sosialisasi itu. Tergantung yang melaksanakan, yang melaksanakan bidang lain di DPMPTSP. Iya suka ngadain di hotel tapi tergantung anggarannya, kalau anggarannya emang di hotel ya di hotel. Di kelurahan dan kecamatan juga pernah. Tapi yang diundang perwakilan masyarakat aja kan gak mungkin semuanya, ketua RT/RW, Lurah, Camat, sekaligus pelaku-pelaku usaha. Pemamparan sosialisasi tergantung narasumbernya biasanya pak Iwan jadi narasumber di bagian pelayanan perizinannya” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Gambar 15. Penyuluhan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tahun Anggaran 2017 di Hotel Trio Indah 2 Malang



Sumber: Website DPMPTSP Kota Malang

Wawancara dengan Ibu Nur, warga Karang Pesugih Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“saya dari awal sudah tau mbak kalo pengurusan perizinan disini. Dulu kan pengajuan IMB di DPU toh mbak terus dipindahin ke PTSP ini. Dulu saya gak paham mbak sama pengurusan izin disini terus karena waktu itu saya pernah jadi perwakilan yg datang ke sosialisasi jadi saya paham sekarang pengurusan perizinan. Terus juga disini ada brosur tentang perizinan juga kan mbak yawes jadinya saya tau” (wawancara

pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Sebagian besar masyarakat sudah banyak yang mengetahui berbagai macam pelayanan perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Malang. Hal ini juga didukung oleh wawancara dengan Bapak Sofyan warga kelurahan Dinoyo Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“saya biasa mengurus perizinan di kantor ini mbak waktu itu soalnya saya urus alih fungsi rumah saya saya jadikan koskosan. Karena yang saya tau pokok kalo ngurus semua perizinan di kantor ini. Saya awalnya dikasih tahu sama tetangga disini kebetulan dia kerja yang di kelurahan gitu mbak. Terus juga saya tau ada juga dari internet mbak jadi saya tau.” (wawancara pada hari Kamis, 22 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Oca warga Kelurahan Sawojajar Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“saya awalnya tau dari *website* mbak. Terus juga tau dari tetangga-tetangga sini juga ada yang pernah mengurus perizinan akhirnya saya dikasih tau wes. Karena waktu itu saya mau ngurus IMB buat kos juga yaudah akhirnya saya urus disini” (wawancara pada hari Senin, 26 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang terkait pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dilakukan melalui sosialisasi ke masyarakat. Selain penyebaran informasi melalui sosial media, sosialisasi tersebut dilakukan secara terbuka setiap setahun sekali yang dilaksanakan antara di awal tahun atau di pertengahan tahun. Sosialisasi tersebut diselenggarakan dengan memakai anggaran APBD yang sudah direncanakan. Sosialisasi

yang diadakan DPMPTSP dilakukan dengan mengundang perwakilan-perwakilan tingkat Kecamatan, Kelurahan, RT/RW. Selain sosialisasi, pelaksanaan penyebaran informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang adalah dengan melalui website dari DPMPTSP Kota Malang dan membagikan brosur yang tersedia di meja informasi.

c. Aspek Aplikasi

Aspek aplikasi lebih mengarah pada penerapan secara rutin dari segala keputusan dan peraturan yang digunakan untuk melakukan kegiatan agar tujuan dan sasaran yang diinginkan dalam suatu program di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dapat tercapai. Dalam penelitian ini, aspek aplikasi yang dipakai oleh peneliti yaitu dilihat dari mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu khususnya dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada DPMPTSP Kota Malang.

1. Mekanisme dan Prosedur Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Prosedur pelaksanaan program sangat diperlukan agar pelayanan yang akan diberikan dapat sesuai dengan standard dan selesai dengan tepat waktu. Mekanisme sebelum dilakukan pemrosesan tentunya membutuhkan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi. Pemenuhan persyaratan yang lebih mengarah pada standar pelayanan dan uraian tugas di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini jelaskan oleh Bapak Iwan Rizali

selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“untuk memberikan pelayanan perizinan ini harus ada standarnya mbak, disini menggunakan SOP dari Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2017. Di dalam perwal itu semua prosedurnya, mekanismenya, syaratnya, tata cara ada disitu semua mbak. Syarat semua perizinan dan non perizinan tercantum disitu semua” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula penjelasan dari wawancara dengan Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan penerbitan IMB yang mengatakan bahwa:

“SOP kita itu berdasar dari Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Diikuti oleh Peraturan Walikota 94 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan. Itu semua masih termasuk mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan disini” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Menurut Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“jadi gini semua pelayanan perizinan dan non perizinan ini berdasar pada SOP. Nah, SOP itu sudah ditetapkan oleh pihak atas, walikota. Itu ada di Peraturan walikota Nomor 6 Tahun 2016. Semua mekanisme perizinan dan non perizinan ada disitu, termasuk IMB juga syarat-syaratnya juga ada disitu semua” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara persyaratan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) diatur dalam Standar Operasional Prosedur

(SOP) yang tercantum dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Persyaratan tersebut yaitu sebagai berikut:

- a) Fotokopi KTP yang masih berlaku
- b) Fotokopi Keterangan Rencana Kota (K RK) yang telah dilegalisir (berlaku juga untuk reklame pada ukuran media di atas 8 m² yang didirikan pada Rumija Eksisting). Bagi yang belum mempunyai K RK, harus mengurus surat rekomendasi ke Dinas Pekerjaan Umum (DPU) terlebih dahulu yang berada di loket 1 (satu) DPMP TSP Kota Malang.
- c) Fotokopi surat keterangan informasi lingkungan yang telah dilegalisir oleh instansi yang berwenang.
- d) Fotokopi bukti kepemilikan hak tas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.
- e) Fotokopi sewa lahan/tanah dari provinsi untuk pendirian reklame di Rumija yang menjadi kewenangan provinsi.
- f) Surat pernyataan kesanggupan melaksanakan ketentuan surat izin mendirikan bangunan bermaterai cukup.
- g) Surat pernyataan jaminan konstruksi bermaterai cukup (untuk fungsi bangunan rumah tinggal maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal seluas 100 m² berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri.
- h) Perhitungan konstruksi/struktur bangunan untuk fungsi bangunan di luar ketentuan poin 7.

- i) Lightdrukk atau cetak printer gambar bangunan berskala 1:100 atau 1:200 sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab.
- j) Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan.
- k) Rekomendasi serta kelengkapan dokumen studi kelengkapan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis.
- l) Permohonan IMB Tower dan IMB pendirian tempat ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wawancara dengan Ibu Nur, warga Karang Besuki Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“Kalau syarat wajar sih KTP/KK wajar gak ribet, biasanya kalau bolak-balik palingan karena itungan kontruksi kan kalo bangunan tingkat harus ada kontruksi, izin lingkungan, akhirnya saya harus minta surat amdal itu saya urus semuanya. Itu biasanya yang harus bolak-balik gitu mbak. Jadi itu sih yang menurut saya agak ribet ya ”. (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan penjelasan dari wawancara dengan Ibu Tina warga Kecamatan Ketawanggede yang mengurus permohonan IMB yang mengatakan bahwa:

“syaratnya sih ya mbak ada yg gampang ada yg angel mbak, kalo fotokopi KTP biasanya wajar yang gambar rumah itu loh mbak biasanya agak susah. Terus saya juga sempet kurang berkas jadi saya biasanya lama disitu. Ya bolak balik juga mbak biasanya ngurus yang syarat agak susah

itu". (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Setiap jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang berada di DPMPTSP Kota Malang memiliki tahap penyelesaian yang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan setiap pelayanan perizinan dan non perizinan masing-masing memiliki standar pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 8. Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Mendirikan Bangunan	4 hari kerja
2.	Izin Gangguan (HO)	9 hari kerja (AMDAL) 8 hari kerja (UKL-UPL atau SPPL)
3.	Izin Reklame: a) Reklame Isendetil b) Tetap/Permanen Ukuran 8 m ² c) Tetap/Permanen Ukuran > 8 m ² d) Tetap/Permanen Ukuran > 12 m ²	1 hari kerja 7 hari kerja 8 hari kerja 8 hari kerja
4.	Izin Usaha Angkutan	4 hari kerja
5.	Izin Trayek	4 hari kerja
6.	Izin Kegiatan Yang Berdampak Pada Keramaian Umum/ Tontonan	4 hari kerja
7.	Izin Penggunaan Tanah Makam	1 hari kerja
8.	Izin Persewaan Penggunaan Gedung Milik Pemerintah Kota Malang	2 hari kerja
9.	Izin Usaha Percetakan	3 hari kerja
10.	Izin Usaha Konstruksi	22 hari kerja
11.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	5 hari kerja
12.	IZIN SIUP, TDI, IUI, Izin Perluasan Industri	8 hari kerja

Sumber: Website DPMPTSP Kota Malang

Dari tabel disebutkan bahwa untuk menyelesaikan pemrosesan surat izin mendirikan bangunan memerlukan waktu maksimal 4 hari kerja. Waktu penyelesaian selama 4 hari kerja dihitung ketika berkas yang diajukan oleh masyarakat sudah lengkap. Selanjutnya adalah wawancara dari Ibu Nur yang mengatakan bahwa:

“Kalo untuk keramah-tamahan petugas sudah baik ya mbak, baik-baik murah senyum, kalo ada yg kurang berkas kita dikasih tau berkasnya agak bingungin juga sih ya mbak. Tapi jadinya kadang lebih dari 4 (empat) hari ya mbak, sebenarnya sih gapapa tapi ya *piye* ya pengennya lebih cepet aja mbak. (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB).

Ditambahkan oleh Bapak Sofyan warga kelurahan Dinoyo yang mengatakan bahwa:

“pelayanan disini ramah-ramah, cuma kadang saya pernah kurang ngelengkapin berkas mbak. Waktu itu saya pernah akta tanah saya harus dilegalisir notaris. Setelah lengkap, yaa sekitaran seminggu sampai 2 (dua) minggu jadi mbak mungkin yak arena saya lama kurang berkas tadi. Rada bingung juga saya sama berkasnya. Jadinya juga lumayan lama mbak, pengennya sih cepet tapi ya gimana” (wawancara pada hari Kamis, 22 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB).

Ditambahkan penjelasan dari wawancara dengan Ibu Tina warga Kecamatan Ketawanggede Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“baik-baik, ramah-ramah petugasnya ya mbak kalo ada salah berkas dismsin. Tapi ya berkasnya agak gak begitu paham cuma beberapa aja. Nah itu biasanya saya riwa-riwi. Jadi karena saya kebanyakan riwa-riwi juga berkasnya rada lama juga sih mbak kelarnya. Lebih dari seminggu biasanya. Pengennya saya sih juga lebih cepat.” (wawancara pada hari Kamis, 22 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di atas bahwasanya masyarakat sudah terlayani dengan keramah tamahan

petugas dan responsif dari petugas di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan IMB. Namun, mereka masih belum puas dengan penerbitan yang belum dengan tepat waktu. Surat terbit IMB berdasarkan di SOP yaitu 4 (empat) hari kerja. Sedangkan dalam pelaksanaan surat terbit IMB tersebut melebihi dari SOP yang telah diatur.

Sebelum surat izin ditanda tangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kota Malang dan diterbitkan kepada masyarakat yang mengajukan, berikut prosedur pemrosesan mulai dari awal permohonan sampai surat izin mendirikan bangunan (IMB) diterbitkan sesuai dengan standar operasi prosedur:

Gambar 16. Alur Perjalanan Berkas Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB)



Sumber: SOP Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016

Berdasarkan gambar, dapat dijelaskan mekanisme alur dan prosedur pengurusan berkas permohonan IMB sebagai berikut:

- a) Petugas loket permohonan izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikan tanda terima permohonan izin kepada pemohon serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya.

Menurut Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang mengatakan bahwa:

“Mekanismenya itu bagi pemohon baru bisa langsung ke meja informasi dulu untuk mengambil formulir. Nah syaratnya yang biasanya orang itu belum punya itu ada *Advice Planning* biasanya disingkat AP ya mbak ya kalau dia belum punya harus mengurus AP dulu di loket 1. Nanti setelah APnya jadi baru bisa mengurus yang lain permohonannya dengan melengkapi syarat-syarat yang lain seperti fotokopi KTP, surat tanah yang sudah dilegalisir notaris, konstruksi bangunan, dan lain sebagainya sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016. Nanti kalau berkas pemohon sudah lengkap dan di cek di loket, langsung diproses di atas di bagian pemrosesannya.” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Pemohon memasukkan berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan ya ke loket. Dari loket memeriksa keabsahan dan kelengkapannya secara administratif. Kalau lengkap itu di proses dan dicetak tanda terimanya.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, prosedur awal pelayanan penerbitan IMB yaitu pemohon harus mengisi formulir perizinan dan

melengkapi semua berkas yang sudah ditentukan. Syarat yang paling utama untuk pemohon adalah adanya SKRK atau biasa yang disebut dengan *Advice Planning* (AP). Pemohon yang belum memiliki AP harus mengurus terlebih dahulu surat rekomendasi pengajuan AP ke Dinas Pekerjaan Umum (DPU) yang tersedia di loket 1 (satu). AP tersebut bertujuan untuk layak atau tidaknya pemohon mendirikan bangunan di lokasi tersebut. Pemohon yang sudah mendapatkan AP dan diperbolehkan untuk membangun di lokasi yang direkomendasikan oleh pemohon, bisa langsung mengurus ke bagian permohonan penerbitan IMB di loket 3 (tiga) dengan melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan.

- b) Petugas pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas loket permohonan izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum serta dilanjutkan:
1. Permohonan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan terkait dengan ketentuan teknis yang tertuang dalam SKRK dengan rencana gambar bangunan perhitungan konstruksi bangunannya.
 2. Melaksanakan perhitungan dan penetapan retribusi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tim Teknis.

Wawancara dengan Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Setelah berkas di cek di loket, dibawa berkasnya di bagian pemrosesan penerbitan IMB. Disini dari kami akan dijadwalkan survey ke lokasi dilihat apakah sudah sesuai dengan gambar yang ada di

berkas. Jika sudah sesuai akan dikeluarkan penerbitannya. Setelah disurvei, dihitung biaya retribusi IMBnya. Itu kan sudah ada perdanya sendiri Perda 3 Tahun 2011. Sistem kita akan mengirim SMS kepada pemohon yaitu pemberitahuan mengenai sudah jadi surat terbitnya dan retribusinya yang akan dibayar sebesar berapa.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).”

Ditambahkan wawancara dengan Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“nanti pemohon ambil formulir dulu, nah di formulir itu ada syarat a, b, c, d, e itu dilengkapi. Setelah lengkap baru diserahkan ke aku. Jadi ya berkasnya udah lengkap semua baru ke loket. Nah kalo itu kan disyaratkan di persyaratan IMBnya. Nah di formulir nanti kan oh ada syarat untuk mengurus advice planning jadi yang disini tersedia loketnya di loket 1 tapi kantornya tetep di DPU. Jadi kalo untuk memudahkan pemohon bisa langsung urus ke DPU dulu ya gapapa. Ngurus AP juga ada syarat-syaratnya, nanti disana tetep minta sertifikat nah di aku juga tetep dimintain. Sertifikat surat tanah. Kita kan dasarnya dari AP, kalau di AP sudah disetujui sudah oke ya dia harus melengkapi yang lain, surat tanah dan gambar, dan persyaratan lainnya. Nah di aku baru mengecek administrasinya dulu baru di proses di bagian pemrosesan.” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

c) Petugas Penerbitan:

1. Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi
2. Mencetak keputusan izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan kelayakan sebagaimana dimaksud pada point 2 (dua). Keputusan izin tersebut berupa Surat Keputusan dari Kepala Dinas yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas tersebut.

d) Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi. Sebelum akan diberikan kepada pemohon, surat keputusan tersenyu

sudah diberikan nomor oleh petugas penomoran. Pemohon harus menggandakan surat keputusan tersebut sebagai arsip untuk DPMPTSP.

Berdasarkan alur mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan IMB dan beberapa hasil wawancara, pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) pada DPMPTSP Kota Malang berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari peraturan walikota. Pada DPMPTSP Kota Malang alur mekanisme, prosedur, dan persyaratan mengikuti aturan dari Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Namun, untuk pegurusan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) masyarakat masih ada yang mengalami kesulitan. Kesulitan tersebut biasanya dari konstruksi gambar, akta tanah yang belum dilegalisir notaris, dan kurangnya beberapa persyaratan sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak-balik. Hal tersebut juga menyebabkan penyelesaian berkas pemohon dengan waktu yang berbeda-beda tergantung dari kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon.

2) Penetapan Biaya dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kota Malang terkait pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan tidak dipungut biaya. Pemohon hanya membayar retribusi sesuai dengan jenis bangunannya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“pelayanan IMB ini tidak dipungut biaya mbak, jadi pemohon hanya bayar retribusinya saja. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011. Sistem kita akan mengirim SMS kepada pemohon yaitu pemberitahuan mengenai sudah jadi surat terbitnya dan retribusinya yang akan dibayar

sebesar berapa. Nanti kalau pemohon datang ke IMB itu sudah bisa diambil surat terbutnya sekaligus membayar retribusinya di loket. Biaya retribusi untuk IMB itu kriterianya banya, dari luasnya bangunan, fungsi bangunannya untuk apa, letaknya, tanahnya, dan semuanya yang dikenakan retribusi. Tidak dipungut biaya apapun.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).”

Ditambahkan pula penjelasan dari Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“dari perhitungan berkas yang diajukan pemohon itu baru muncul berapa yang harus dibayar retribusinya. Terus diperiksa kabidnya, kabidnya acc, baru ke kepala dinasnya. Setelah itu ke pak rokim bagian catat mencatat setelah itu ke loket 3 bagian pengambilan surat izinnya. Biasanya sistemnya pakai sms kita kasih tau suratnya sudah jadi, biasanya kalau sudah di penomoran sistemnya akan sms ke pemohon dan sudah dikasih tau biaya retribusinya.” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas DPMPTSP Kota Malang di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Dijelaskan kembali oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“untuk pelayanan penerbitan IMB disini sesuai dengan Peraturan Daerah ya mbak Nomor 3 Tahun 2011. Jadi surat keputusan yang sudah terbit, pemohon hanya membayar biaya retribusinya saja sesuai dengan perhitungan bangunan yang sudah diproses di bagian pemrosesan. Tiap pemohon memiliki retribusi yang berbeda-beda karena kan sesuai dengan perhitungannya, jenis bangunannya untuk apa, berlantai atau tidak, dan lain-lainnya. Disini masyarakatnya hanya bayar retribusi aja tidak ada pungutan lain” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

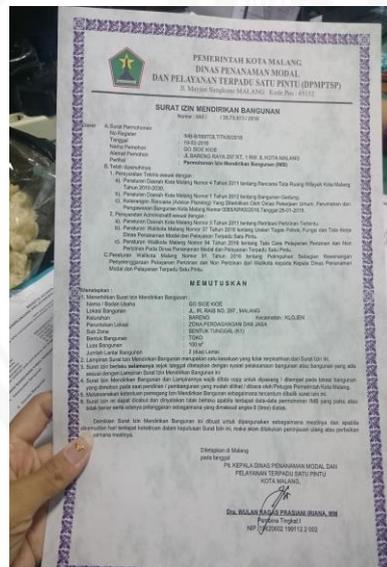
Selanjutnya wawancara dengan masyarakat terkait dengan retribusi menurut Ibu Nur warga Karang Pesugih Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“kalau untuk biaya disini gak bayar sih mbak tapi cuma bayar retribusinya aja semial izin penerbitannya sudah jadi. Retribusinya macem-macam mbak beda-beda setia rumah. Ya karena emang itu tiap rumah beda-beda jenis bangunannya. Kalo menurut saya sih standard mbak biaya retribusinya” (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan oleh Bapak Sofyan warga kelurahan Dinoyo yang mengatakan bahwa:

“kalau biaya disini itu bayarnya sesuai ketentuannya mbak. Retribusi kalo gak salah namanya. Itu biasanya kita sebelum ambil suratnya itu diberi tahu mbak lewat sms sama pihak sini, sistem sininya ya mungkin mbak. Disini saya Cuma bayar retribusi aja kok gada pungutan lain. Begitu saya ambil surat terbitnya, yawes langsung tak ambil gitu” (wawancara pada hari Kamis, 22 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Gambar 17. Surat Izin Mendirikan Bangunan



Sumber: Dokumen Informan

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat salah satu surat izin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Malang. Tujuan adanya pelayanan penerbitan IMB ini adalah agar semua

bangunan yang ada di Kota Malang mendapatkan kepastian hukum dan masyarakat Kota Malang sadar perlunya izin untuk mendirikan suatu bangunan. Selain itu, agar menciptakan ketertiban di Kota Malang terkait bangunan-bangunan yang akan berdiri. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“pelayanan IMB ini ya pasti banyak sekali ya mbak manfaatnya. Masyarakat bisa memiliki kesadaran dan taat peraturan untuk mengurus izin bangunannya baik itu rumah, toko, ataupun sebagainya. Selain itu, adanya IMB ini biar masyarakatnya juga bisa tertib untuk mendirikan bangunan. Mereka bisa mendirikan bangunan sesuai dengan peraturannya, gak semena-mena. Kalau sudah punya izin kan juga enak mbak berarti sudah ada kepastian hukum dari bangunan tersebut. Intinya IMB ini ingin mewujudkan bangunan di Kota Malang biar tertib, rapi, sesuai dengan peraturan” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan oleh Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Banyak sekali ya Namanya PTSP kan semua perizinan dan non perizinan ada disini, yang dulunya tersebar di dinas dinas teknis yang buat masyarakat bingung sekarang terkumpul menjadi satu disini, memang belum semua. Misalnya saya mendirikan rumah sakit izinnya dari A – Z semua ada disini, kan enak ya mbak. Masyarakat bisa mengurus izin secara simultan disini. Mempermudah masyarakat juga terutama dalam pengurusan IMB” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Selanjutnya adalah wawancara dari masyarakat terkait pemberian pelayanan penerbitan IMB yaitu dari Ibu Nur warga Karang Pesugih Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“kalau segi biaya kita kan kalo mohon terus suratnya udah jadi Cuma bayar retribusi aja mbak nah itu sesuai sama bangunan gitu perhitungan bangunan. Menurut saya sesuai sih mbak gak terlalu mahal juga.” (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan oleh Bapak Sofyan warga kelurahan Dinoyo Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“biayanya murah sih mbak kalo saya karena kan diliat dari bangunannya juga. Sebanding wes intinya mbak bayar retribusinya itu jadi saya juga gak merasa rugi rugi banget ya mbak karena sesuai bayar dengan bangunannya.” (wawancara pada hari Kamis, 22 Maret 2018 pukul: 09.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penetapan biaya pelayanan penerbitan IMB di DPMPTSP Kota Malang berdasarkan perhitungan berkas-berkas pemohon IMB. Perhitungan biaya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu. Kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang terwujud karena didukung oleh keramah tamahan dan responsif para petugas. Fasilitas yang diberikan juga cukup mendukung membuat masyarakat nyaman saat mengurus perizinan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

A. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal

Faktor Pendukung dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kota Malang adalah sebagai berikut:

1) Faktor Internal

a) Sarana dan Prasarana

Salah satu yang menjadi pendukung pelaksanaan pelayanan publik selain sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana. DPMPTSP Kota Malang sudah berusaha memenuhi fasilitas yang dibutuhkan, dimulai dari ruangan yang digunakan segala kegiatan pemberian pelayanan, peralatan, dan perlengkapan sebagai penunjang kegiatan tersebut. Seperti yang diungkapkan Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“semua sarana dan prasarana disini menurut saya sudah cukup menunjang ya mbak. Komputer, alat tulis kantor, meja, kursi, dan lain-lain sudah cukup mendukung. Secara teknis sudah bisa mendukung pelaksanaan pelayanan disini khususnya IMB. Ruangan yaa sudah cukup. Kita juga punya inovasi mobil keliling yang bisa mobile di 5 (lima) kecamatan Kota Malang Segala fasilitas disini dianggarkan melalui dana APBD tiap tahunnya. Tapi kalau misalkan bisa ditambahkan ya tidak apa-apa ditambahkan biar makin bagus. Internet sudah cukup baik.” (wawancara pada Kamis, 15 Maret 2018 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“Sudah menunjang, Cuma kita masih melakukan pembenahan terutama pada masalah IT dan softwarena, sudah bagus dan cukup. Istilahnya untuk mempermudah masyarakat dan kita sendiri yang memproses. Rencananya juga kita mau online karena kan arahnya kesitu semua. Sarana prasarana sudah mencukupi lah ya” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 13.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula oleh Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“menurutku sih sudah cukup ya mbak kalo buatku khususnya di bagian loket sih sudah cukup baik fasilitasnya. Sudah mendukung dan terlaksana cukup baik juga. Kalau yang lain sih kayak ATK itu sudah cukup disini. Yang lain sudah cukup sejauh ini”. (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sarana dan prasarana yang berada di DPMPTSP Kota Malang sudah cukup baik. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut sudah dianggarkan melalui anggaran APBD Kota Malang. Mobil keliling yang tersedia dari DPMPTSP sudah beroperasi di 5 (lima) kecamatan Kota Malang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan sudah dapat terlaksana dengan cukup baik.

2) Faktor Eksternal

a) Aktor yang Terlibat

Pelayanan perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) tentunya tidak hanya melibatkan lingkup pemerintahan di sekitar lingkungan DPMPTSP Kota Malang saja. Dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB), DPMPTSP Kota Malang bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup. Pendelegasian wewenang dari Walikota merupakan suatu bentuk dukungan dan kepercayaan kepada DPMPTSP bahwa DPMPTSP mampu memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya pelayanan perizinan izin mendirikan bangunan (IMB) khususnya untuk masyarakat Kota Malang. Seperti Wawancara dengan Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“dengan adanya pendelegasian wewenang dari pusat ke DPMPTSP ini tentunya sebagai bentuk dukungan ya mbak sekaligus kepercayaan pusat kepada kami. Bahwasanya kami bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat terkait pelayanan perizinan. Selain itu juga, dukungan dari dinas-dinas teknis, DPU dan Lingkungan Hidup yang sudah mau bekerjasama dengan kami mengurus perizinan, khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan. Dan alhamdulillah juga masyarakat sudah cukup puas dan percaya dengan pelayanan disini. Pihak kelurahan, kecamatan, RT/RW juga ikut terlibat disini karena kami juga suka mengadakan sosialisasi di kecamatan yang diwakili dari warga kelurahan/kecamatan” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“selama masyarakat terpuaskan dengan pelayanan kita pastinya sangat mendukung dan masyarakat itu jadi tau apa guna dari izin. Selama ini masyarakat puas, selama pemrosesan izin sudah sesuai dengan SOP. Banyak masyarakat yang complain, tanya di pengaduan karena tidak semua keinginan masyarakat terpenuhi. Dan kita pemerintah pasti pernah ada kesalahan. Yang penting SOP tetap kita jaga. Pihak-pihak dari kecamatan, kelurahan, RT/RW juga menurut saya sangat mendukung pelaksanaan perizinan disini mbak” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan pula oleh Ibu Nur warga Karang Pesugih Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“kalo menurut saya sudah memberikan pelayanan yang terbaik ya misalnya kalo misalkan kita kurang berkas ya kita diberi tahu kurangnya ini-ini-ini. Prosesnya juga cepet. Saya juga cukup puas sama fasilitas yang dikasih. Manfaatnya banyak ngurus izin ini gak ada ruginya toh” (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

B. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal

1) Faktor Penghambat Internal

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dan berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu program kebijakan. Hal ini dikarenakan manusia yang mampu menjalankan secara nyata suatu program kebijakan melibatkan tenaga dan pikiran. Maka dari itu, keberadaan sumber daya manusia menjadi salah satu yang menjadi

prioritas suatu program kebijakan. Keterbatasan sumber daya manusia bisa menjadi faktor yang menyebabkan terhambatnya suatu implementasi program kebijakan. Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terlibat dapat menimbulkan permasalahan. Salah satu penyebab keterbatasan jumlah petugas yaitu tujuan implementasi program tidak dapat dicapai dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah diatur.

Ketersediaan jumlah pegawai yang memumpuni menjadi peranan penting yang harus diperhatikan dalam implementasi program. Maka dari itu, diperlukan jumlah pegawai yang mencukupi dan berkompoten sesuai dengan bidangnya. Hasil wawancara dengan Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang mengatakan bahwa:

“untuk saat ini hambatan kita masih kurang sumber daya manusianya. Jadi seharusnya bisa bertambah lagi sdm disini, biar lecih cepat mbak biar lebih signifikan. Kan kita tahu Kota Malang besar, pengurus yang mengurus IMB semakin lama semakin meningkat. Jadi menurut saya perlu adanya penambahan petugas. Tapi ya untuk sejauh ini alhamdulillah kita bisa memaksimalan kerja dengan sdm yang ada mbak. (wawancara pada Kamis, 15 Maret 2018 pukul 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“perlunya ada penambahan sdm sih mbak terus terang kita kurang tenaga, karena berkas yang kami terima tiap harinya ada dan semakin banyak. Sementara kan petugas disini saya berenam, petugas loket juga berdua. Belum lagi kalau survey harus gentian karena emang sudah ada

jadwalnya. Jadi, kalau bisa ditambah tenaga. Tapi karena memang belum ada perekrutan jadi ya kita berdayakan yang ada.” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan dengan penjelasan dari Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“Nah karena kekurangan orang jadi kayak aku di bagian loket, terus aku masuk juga di tim teknis juga. Jadi aku suka ikut survey juga bareng-bareng. Disini ada 40an ijin orang di perizinan Cuma 12 jadi yaa kurang sdm menurutku” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, disebutkan bahwa petugas yang menangani pemrosesan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Malang masih terbatas. Petugas tersebut terdiri dari Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Keterbatasan jumlah staf di bagian pemrosesan berkas IMB menyebabkan salah satu staf yang memang bukan tugasnya untuk meninjau bangunan yang dibangun masyarakat harus ikut bersama tim teknis ke lokasi yang dituju untuk terjun ke lapangan. Maka dari itu, perlu adanya penambahan personil yang sesuai dengan kuantitas dan kapabilitas di dalam organisasi DPMPTSP Kota Malang.

2) Faktor Penghambat Eksternal

a) Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat

Masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran utama pemberian pelayanan seharusnya dapat ikut berpartisipasi secara mandiri dalam pelaksanaan program. Mandiri dalam hal ini masyarakat dapat mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) sendiri tanpa melalui perantara. Kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan IMB sendiri masih sangat kurang. Mereka masih memakai jasa perantara untuk mengurus perizinan IMB dengan alasan tidak memiliki waktu untuk mengurus perizinan tersebut, seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“untuk calo disini masih banyak mbak alasan masyarakat bermacam-macam, rata-rata karena mereka sibuk bekerja. Tapi bukan kewenangan kami untuk melarang mbak karena belum ada peraturannya. Bukan hak kami untuk melarang masyarakat memakai jasa calo” (wawancara pada hari Kamis, 15 Maret 2018 pukul: 13.45 WIB di ruang kantor Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Malang).

Hal ini selaras dengan penjelasan dari Bapak Ari selaku petugas pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“ya makelar masih ada banyak. Banyak yang bekerja sebagai jasa ya kita sendiri kan juga blm ada peraturan untuk membatasi masyarakat agar tidak memakai jasa makelar. Jadi bukan wewenang kita juga untuk melarang. Karena tidak ada undang-undangnya, tidak ada peraturan dan SOPnya” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan lagi oleh Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“Emang masih banyak biro jasa. KTP juga masih ada biro jasa. Ada semua disini. Makanya kayak gitu kita gak bisa melarang. Mau diketatin juga gabisa. Gada peraturan soalnya. Yang penting dari kita dia melengkapi berkas-berkasnya. Mungkin pemohonnya gak mau ribet, banyak urusan, banyak kerjaan juga bisa” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan lagi wawancara dengan seorang calo berinisial X yang sudah lama menjadi jasa perantara pelayanan IMB yang mengatakan bahwa:

“iya mbak saya jasa disini sudah hampir 2 (dua) tahun. Banyak yang minta tolong urus IMB sama saya karena gak punya waktu ngurus IMB sendiri, gak paham berkasnya juga. Biaya yang saya tarifkan juga lebih besar pastinya mbak dari biaya retribusi. Saya bisa ngurus banyak berkas mbak selama sehari. Kadang sehari bisa 10 (sepuluh) berkas kan berarti ada 10 (sepuluh) pemohon ya mbak lumayan banget buat saya” .” (wawancara pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul: 10.00 WIB di ruang tunggu DPMPTSP Kota Malang).

Faktor penghambat lain yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti beberapa berkas dalam pengurusan IMB, sehingga mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas yang masih kurang. Hal tersebut juga mempengaruhi terbitnya surat IMB yang tidak sesuai dengan SOP yang harusnya 4 (empat) hari bisa sampai 1 (satu) minggu. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas

pemrosesan pada bagian pelayanan perizinan IMB yang mengatakan bahwa:

“iya mbak, misal ada masyarakat yang mengumpulkan tapi masih ada yang kurang atau bagaimana ada kesalahan itu belum bisa kami proses mbak. Mungkin lamanya disitu jadi bolak balik orangnya. Maka dari itu, yang mengurus harus menyelesaikan seluruh berkasnya terlebih dahulu selengkap-lengkapunya baru bisa kami proses” (wawancara pada Senin, 2 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang bagian pemrosesan IMB DPMPTSP Kota Malang).

Ditambahkan lagi oleh Ibu Rafika selaku petugas loket penerimaan berkas IMB yang mengatakan bahwa:

“berkas yang masuk kan awalnya ke aku yaa, ya aku cek kelengkapannya dulu lengkap atau enggak, sesuai atau enggak sama formulir. Misal belum lengkap ya gak aku proses dulu tunggu mereka harus lengkapin kan nanti dari kita bakal kasih tau apa aja yang kurang-kurang ke pemohon. Biasanya mereka salah di kontruksi gambar sih paling banyak, ada juga di kurang AP” (wawancara pada Jumat, 6 April 2018 pukul 10.45 WIB di ruang loket penerimaan berkas IMB DPMPTSP Kota Malang).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang mengurus IMB melalui jasa perantara (calo). Hal tersebut beralasan karena masyarakat merasa tidak memiliki waktu luang untuk mengurus IMB secara mandiri sehingga memanfaatkan jasa perantara (calo) yang bersifat instan meskipun memang biaya yang dikeluarkan cukup banyak. Tetapi, pihak DMPTSP Kota Malang tidak bisa melarang dengan tegas untuk masyarakat yang memakai jasa perantara (calo). Hal ini dikarenakan pihak DPMPTSP Kota Malang tidak memiliki peraturan perundang-undangan dan SOP yang menjadi kewenangan pemerintah untuk membatasi dan melarang masyarakat yang memakai jasa perantara (calo).

Faktor lain adalah masih banyaknya masyarakat yang belum paham beberapa berkas yang disyaratkan sehingga pada saat masyarakat mengajukan izin permohonan berkas tersebut belum terlengkapi sepenuhnya. Masyarakat biasanya memiliki kesalahan pada bagian konstruksi gambar dan belum melengkapi surat *Advice Planning* (AP) sebagai perizinan boleh atau tidaknya mendirikan bangunan di lokasi yang diajukan oleh pemohon yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum (DPU).

C. Analisis Data

Pada bagian analisis data, peneliti akan memaparkan pembahasan yang bersumber dari penyajian data dan didasarkan pada teori yang digunakan dalam fokus penelitian. Tujuan akhir dari bagian ini yaitu dapat menarik suatu kesimpulan pemikiran yang kontributif terhadap permasalahan yang ditemukan di lapangan. Secara rinci analisis data dan pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih banyak terdapat permasalahan yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat jika tidak langsung diselesaikan oleh pemerintah. Permasalahan tersebut sesuai dengan laporan dari Ombudsman Tahun 2016 diawali dengan mal administrasi kasus penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, sampai pada kasus tidak

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Cara yang tepat untuk meminimalisir adanya permasalahan pelayanan publik yaitu dengan membuat suatu program kebijakan untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Seperti yang dilakukan oleh pemerintah pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri yang mendelegasikan wewenangnya kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan adanya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu pemerintah daerah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam hal ini, pemerintah daerah yang lebih dekat dengan masyarakatnya dan lebih mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat daerahnya sendiri.

Pengertian administrasi publik berdasarkan menurut pendapat dari Keban (2014: 16-17) yang menyatakan bahwa administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik sehingga peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara. Salah satunya dalam hal pelayanan perizinan. Dengan dikeluarkannya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa yang disingkat dengan PTSP merupakan program kebijakan pelayanan publik berasal dari pemerintah pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri. Dikeluarkannya PTPS oleh Kementerian Dalam Negeri menunjukkan bahwa peran pemerintah daerah sangat berperan penting untuk memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat di masing-masing daerah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk memudahkan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dapat dengan segera memenuhi kebutuhan masyarakatnya di daerah tersebut.

Menurut Grindle dalam Wahab (2008: 188) yang menyatakan bahwa proses implementasi kebijakan hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana/biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran tersebut. Ditambahkan pula penjelasan oleh Jones (1991: 296) yang menyatakan bahwa sebuah program berisi tindakan yang diusulkan pemerintah dalam rangka mencapai sasaran yang ditetapkan yang pencapaiannya problematis, program menegaskan perubahan dan suatu hipotesis menjadi suatu tindakan pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan disahkannya Keputusan Dalam Negeri dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan diperbarui dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Dalam Permendagri ini berisi mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perubahan sistem pemerintahan yang sebelumnya sentralisasi menjadi desentralisasi tentunya berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di setiap daerah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan cepat karena pemerintah daerah yang lebih memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini selaras dengan pendapat Winarno (2007: 34) yang menyatakan bahwa keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Seperti di Kota Malang yang melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Malang merupakan pelimpahan wewenang dari Kementerian Dalam Negeri ke Pemerintah Kota Malang. Selanjutnya di delegasikan kembali dari Pemerintah Kota Malang pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang. Pelimpahan wewenang tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Malang. Dengan adanya pelimpahan wewenang tersebut tentunya akan memudahkan masyarakat dalam mengurus segala macam pelayanan perizinan dan non perizinan dalam satu pintu, khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam penelitian ini, penulis akan memaparkan terkait implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan penerbitan izin

mendirikan bangunan (IMB) di Kota Malang dengan menggunakan model dari Charles O Jones (1991). Dengan menggunakan model implementasi diharapkan mampu memudahkan dalam menganalisis apakah perumusan program kebijakan sudah mampu memberikan hasil yang sesuai dalam upaya mengatasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang) ini berdasarkan model Jones (1991) diperlukan 3 (tiga) aspek, yaitu aspek organisasi, aspek interpretasi, dan aspek aplikasi. Secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Aspek Organisasi

Dalam penerapan, suatu program kebijakan, aspek organisasi merupakan salah satu aspek yang penting. Program yang telah direncanakan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika tidak ada kejelasan mengenai siapa saja yang melaksanakan program tersebut dan siapa saja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program tersebut. Dalam Winarno (2007: 202) mengatakan bahwa organisasi merupakan badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, peran struktur birokrasi dalam implementasi sebagai faktor yang fundamental yang digunakan untuk mengkaji. Dalam hal ini, organisasi merupakan faktor utama yang sangat krusial agar program dapat dilaksanakan. Menurut Jones (1991: 296) mengatakan bahwa aspek organisasi lebih mengarah pada pembentukan atau penataan ulang sumber

daya, unit, dan metode agat kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak. Maka dari itu, dalam penelitian ini aspek organisasi dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pembentukan dan penataan struktur organisasi program serta peran aktor yang terlibat dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB).

1) Pembentukan dan Penataan Struktur Organisasi dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Setiap lembaga suatu instansi pemerintahan tentu memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi dalam suatu lembaga atau instansi pemerintahan sangat penting sebagai pelaksana tugas dan pelaksana program kebijakan. Keberadaan struktur organisasi dapat dibentuk apabila kebutuhan jumlah sumber daya manusia atau birokrasi dalam organisasi tersebut dapat terpenuhi. Menurut pendapat Jones dalam bukunya (1991: 304-311) menyatakan bahwa organisasi dalam pemerintahan identic dengan istilah birokrasi, tujuan awal suatu organisasi adalah untuk menjalankan program-program yang telah dirancang. Ditambahkan kembali oleh Sinambela (2011: 15) yang mengatakan bahwa pemerintah disebut juga birokrasi sebagai suatu lembaga yang didirikan oleh masyarakat yang fungsinya adalah untuk memenuhi segala yang dibutuhkan publik, birokrat atau siapapun yang berada dalam pemerintahan yang seyogyanya langsung menyadari apabila kedudukannya adalah sebagai pelayanan atau orang yang wajib

melayani kebutuhan publik. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu di Kota Malang sebagai wujud adanya birokrasi tingkat daerah yang nantinya akan bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang khususnya dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Maka dari itu, perlunya penetapan struktur organisasi yang jelas pada DPMPTSP Kota Malang yang bertujuan agar tugas, pokok, dan fungsi dari masing-masing birokrat lebih jelas dan terarah.

Berdasarkan hasil penyajian data yang sudah dipaparkan sebelumnya disebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Malang mempersiapkan sumber daya manusia di dalamnya sesuai dengan peraturan dari Walikota Malang yang mendelagiskan kewenangan pelayanan kepada DPMPTSP Kota Malang. Sejak berdirinya Dinas Perizinan dan berganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan berganti menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) personil yang mereka berdayakan sama hanya saja terjadi perubahan struktur organisasi di dalamnya. DPMPTSP juga menambah personil secara kontrak (*outsourcing*) yang dikontrak selama 1 (satu) tahun melalui proses rekrutmen. Hal ini dikarenakan di era Presiden Jokowi tidak mengangkat Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai wujud dari bentuk pelaksanaan moratorium. Melalui penambahan personil ini dapat memberikan kemudahan untuk mengurus berkas perizinan yang diajukan pemohon khususnya IMB

sehingga pelayanan dapat diberikan dengan terpadu dalam satu tempat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dijelaskan oleh Adisasmita (2011: 151-152) yang mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menggunakan beberapa pola, salah satunya yaitu pelayanan terpadu satu pintu pola pelayanan publik ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi suatu jenis pelayanan yang dilakukan secara tersendiri.

Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang terdapat di DPMPTSP Kota Malang sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab para pegawai yang berada di DPMPTSP Kota Malang. Pegawai yang bertanggung jawab tersebut terdiri dari Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Pada bagian pemrosesan berkas dan peninjauan lapangan menjadi tugas dan tanggung jawab staf petugas pemrosesan bagian IMB. Dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan dibantu oleh dinas-dinas teknis, yaitu Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Dinas Lingkungan Hidup. Dinas Pekerjaan Umum yang akan memberikan izin atau tidaknya pemohon mendirikan suatu bangunan di lokasi yang pemohon rekomendasikan. Dinas Lingkungan Hidup yang akan memberikan izin lokasi tersebut sudah sesuai AMDAL. Apabila sudah mendapatkan rekomendasi izin dari DPU dan DLH, maka pemohon bisa langsung mengurus pada mekanisme permohonan penerbitan IMB pada DPMPTSP. Pelaksanaan perizinan pelayanan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota

Malang juga didukung oleh pihak dari kecamatan, kelurahan, RT/RW di Kota Malang.

Setiap bagian pada DPMPTSP memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pembagian tugas tersebut meliputi ruang pemberian pelayanan perizinan terdapat 2 (dua) petugas loket. Di bagian pemrosesan berkas pemohon IMB terdapat 6 (enam). Pembagian tugas tersebut sudah cukup jelas dan baik, hanya saja belum optimal. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya pada bagian pemrosesan IMB masih terbatas. Semakin hari semakin banyak berkas pemohon yang ingin mengajukan IMB sehingga dibutuhkan penambahan personil terutama pada bagian pemrosesan IMB.

Petugas dalam DPMPTSP Kota Malang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan pada kompetensi masing-masing kebutuhan, seperti tugas layanan perizinan dari izin mendirikan bangunan kepada kepala bidang pelayanan perizinan. Petugas yang terlibat dalam pelayanan perizinan sudah diberikan kewenangan oleh Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Pelayanan Perizinan. Maka dari itu, dalam melakukan proses perizinan sangat diperlukan adanya petugas yang memiliki kemampuan di bidangnya. Petugas pemrosesan di DPMPTSP Kota Malang sudah sesuai dengan bidang kompetensi yang mereka miliki, karena kebanyakan dari mereka lulusan Sarjana Strata 1 Teknik dimana yang mampu dan mengerti perhitungan-perhitungan terkait izin mendirikan bangunan (IMB)

Hasil penelitian di DPMPTSP Kota Malang menunjukkan bahwa struktur aspek organisasi dalam pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Widodo (2009: 91) yang mengatakan bahwa struktur organisasi yang lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentu lembaga organisasi) mana yang akan melaksanakan dan siapa pelakunya. Penelitian tersebut juga sudah mendukung pernyataan dari Adisasmita (2011: 149-150) yang mengatakan bahwa salah satu standar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan, pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Hal ini ditunjukkan bahwa petugas di bagian pemrosesan permohonan berkas IMB sudah sesuai dengan bidang dan kompetensinya.

2) Penetapan Anggaran Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Sumber daya keuangan atau anggaran juga sangat berpengaruh dan menjadi pendukung pelaksanaan program. Anggaran dalam suatu organisasi digunakan untuk melakukan semua kegiatan yang berlangsung pada DPMPTSP Kota Malang, termasuk pendukung pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan. Anggaran tersebut

diberikan dalam bentuk sejumlah dana setiap tahunnya di DPMPTSP Kota Malang yang nantinya akan digunakan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat Kota Malang khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan. Jumlah dana yang diberikan kepada DPMPTSP Kota Malang tetap setiap tahunnya yaitu berjumlah Rp. 245.975.000,00. Selain itu, DPMPTSP kota Malang juga dianggari biaya untuk monitoring semua perizinan sebesar Rp 370.820.000,00. Anggaran monitoring ini merupakan anggaran peninjauan langsung seluruh perizinan dengan bertujuan untuk menghindari pungutan liar. Anggaran tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang. Penanggungjawab anggaran di DPMPTSP Kota Malang yaitu Kassubag Perencanaan dan Keuangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya keuangan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan Widodo (2009: 92) yang mengatakan bahwa sumber anggaran setidaknya dapat ditetapkan tergantung pada macam dan jenis kebijakan yang berasal dari pemerintah pusat (APBN), APBD, sektor swasta, swadaya masyarakat, dan lain-lain. Selanjutnya didukung oleh pernyataan dari Winarno (2007: 202) yang mengatakan bahwa salah satu karakteristik struktur organisasi yaitu fragmentasi dimana tanggungjawab setiap bidang kebijakan sering tersebar di beberapa organisasi, namun kebijakan biaya dipegang oleh satu bagian dalam organisasi tersebut atau

mendesentralisasikan kekuasaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Peran Aktor yang Terlibat dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Malang juga melakukan koordinasi dengan dinas lain yang berkaitan, seperti dari dinas-dinas teknis, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang. Koordinasi ini dilakukan ketika ada kewenangan dalam perubahan struktur organisasi dan mekanisme pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini dikarenakan sebelumnya pemohon yang akan mengurus izin mendirikan bangunan harus segera ke dinas-dinas teknis seperti Dinas Pekerjaan Umum. Koordinasi yang saat ini berjalan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup dimana Dinas Pekerjaan Umum mempunyai wewenang untuk mengeluarkan Advice Planning yang direkomendasikan pemohon IMB yang berisikan diizinkan atau tidak diizinkan pemohon mendirikan bangunan di lokasi yang diajukan. Sedangkan Dinas Lingkungan Hidup lebih mempunyai wewenang terkait pengeluaran AMDAL. Pelayanan perizinan di DPMPTSP ini juga didukung oleh lembaga-lembaga pemerintah tingkat bawah, seperti kecamatan, kelurahan, RT/RW di sekitar Kota Malang.

Memiliki komunikasi dan koordinasi dengan dinas-dinas yang berhubungan dalam proses izin mendirikan bangunan (IMB) memberikan nilai tambah bagi kecamatan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan pada DPMPTSP Kota Malang terkait hal-hal perizinan. Dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat dimulai dari tahap permohonan, peninjauan lapangan, dan penerbitan surat izin mendirikan bangunan, menjadi kewenangan dari DPMPTSP Kota Malang.

Keikutsertaan dalam suatu program juga sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu program agar program tersebut dapat terlaksana sesuai tujuan. Menurut Jones (1991: 300) mengatakan bahwa dalam mempertimbangkan penerapan program selain kaum birokrat banyak pihak lain yang ikut terlibat mulai dari para legislator maupun orang-orang. Masyarakat bukan hanya terlibat dalam penerima pelayanan saja tetapi juga terlibat dalam proses pelaksanaannya. Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan IMB di DPMPTSP Kota Malang harus berusaha memenuhi segala persyaratan yang sudah ditentukan. Namun peran masyarakat dalam penentuan SOP masih belum terlaksana. Hal ini dikarenakan penentuan SOP sendiri disusun oleh Walikota dan para pegawai di DPMPTSP Kota Malang tanpa melibatkan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan beberapa instansi pemerintahan dalam pemberian pelayanan pada

penerbitan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang mendukung teori dari Jones (1991: 308) yang mengatakan bahwa setiap kegiatan memerlukan birokrasi yang mampu berkomunikasi dengan mereka yang membuat hukum dan mereka yang taat pada hukum tersebut. Hasil penelitian ini juga sesuai dari teori Edward dalam Winarno (2007: 155-211) yang mengatakan bahwa interaksi yang baik untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan termasuk para implementor dalam mencapai keberhasilan suatu kebijakan. Namun, keterlibatan masyarakat masih belum sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

b. Aspek Interpretasi

Aspek interpretasi merupakan aspek penerapan program yang lebih mengarah pada suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana program untuk mengimplementasikan program yang telah ditetapkan. Program kebijakan tidak akan terlaksana dengan baik apabila para pelaksana kebijakan kurang memahami tujuan dan persyaratan untuk menerapkan program tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Nugroho (2009: 494) yang mengatakan bahwa perencanaan sebuah kebijakan yang baik akan berperan menentukan hasil yang baik, kontribusi konsep mencapai 60% dari keberhasilan khususnya di zaman sekarang ini dimana data dan informasi tentang masa depan sudah bisa diakses, namun yang

60% itu pun akan hangus jika 40% implementasinya tidak konsisten dengan konsep. Hal ini tentunya berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri dan menjadi tanggung jawab dari DPMPTSP Kota Malang akan dapat terlaksana apabila segala kebutuhan program tersebut dapat dipenuhi oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang di diselenggarakan oleh DPMPTSP memuat mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan di setiap daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Pada DPMPTSP Kota Malang, pelayanan non perizinan meliputi TDU Pariwisata dan TDP. Pelayanan perizinan pada DPMPTSP salah satunya yaitu izin mendirikan bangunan (IMB). Pelayanan perizinan dan non perizinan ini sudah sepenuhnya menjadi kewenangan yang dilimpahkan dari Walikota kepada DPMPTSP Kota Malang.

Tahapan interpretasi menghendaki adanya pengarahan suatu program yang tepat, dapat diterima, dan terlaksana. Tahapan ini berhubungan dengan dasar hukum yang mengatur program kebijakan agar dapat dilaksanakan dengan tepat serta bagaimana program tersebut dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Jones dalam Agustino (2016: 154-155) mengatakan bahwa interpretasi sebagai kegiatan yang menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Dalam penelitian ini, aspek

interpretasi mencakup dari tindakan yang digunakan aktor pelaksana yaitu DPMPTSP Kota Malang untuk dapat menerapkan program melalui metode pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan serta pelaksanaan sosialisasi program pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan.

1) Metode Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Implementasi suatu program kebijakan tidak dapat terlaksana dengan baik apabila belum terpenuhinya persyaratan-persyaratan yang mendukung tujuan program. Menurut Widodo (2009: 50) mengatakan bahwa interpretasi merupakan suatu tahapan penjabaran kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat teknis operasional, ditujukan dengan adanya suatu bentuk peraturan daerah yang dibuat bersama-sama dengan legislatif dan lembaga eksekutif. Jika dikaitkan dengan hasil penyajian data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan, penerapan pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) dapat memenuhi persyaratan terdiri dari penetapan kewenangan dan pemenuhan sarana dan prasarana.

Pertama yaitu adanya pemenuhan regulasi di DPMPTSP Kota Malang ditunjukkan dengan adanya pendelegasian wewenang dari Walikota Malang dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non

Perizinan Dari Walikota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu. Peraturan walikota tersebut menjadi bukti keseriusan Kota Malang menerapkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri dengan Peraturan Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, jenis pelayanan perizinan yang diterapkan di DPMPTSP Kota Malang salah satunya yaitu pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang, mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dimana di dalam undang-undang tersebut merupakan mekanisme dan alur seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya pada pelayanan perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB).

Kedua yaitu pemenuhan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Malang. Sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh untuk pelaksanaan pelayanan publik. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang baik tujuan dari suatu pelaksanaan program tidak akan berjalan dengan baik. Sesuai dengan pendapat dari Soenarko (2000: 184) mengatakan bahwa salah satu faktor kegagalan

suatu program kebijakan disebabkan sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif. Dalam penelitian ini, DPMPTSP Kota Malang melakukan pemenuhan sarana dan prasarana apa saja yang diperlukan. ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Malang sudah memberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan perizinan, khususnya izin mendirikan bangunan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Malang sudah sesuai dengan pernyataan Edwards dalam Winarno (2007: 155-211) yang mengatakan bahwa salah satu sumber implementasi agar dapat berjalan secara efektif dengan adanya wewenang dan fasilitas yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan publik, tanpa adanya wewenang yang pasti implementor tentunya tidak bisa bertindak, adanya wewenang yang diberikan dapat mendorong keterlibatan para pelaksana kebijakan sehingga pada akhirnya akan mendorong partisipasi dan mengeliminasi penolakan yang mungkin timbul dari para pelaksana kebijakan.

2) Sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sosialisasi merupakan kegiatan dengan tujuan menyebarluaskan berbagai informasi yang harus diketahui oleh

masyarakat. Dalam mencapai tujuan yang diinginkan, implementor perlu mengadakan penyebarluasan informasi melalui sosialisasi. Penyajian data meunjukkan salah satu cara yang digunakan oleh petugas dari DPMPTSP Kota Malang untuk penyebarluaskan informasi bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diakses di DPMPTSP Kota Malang melalui sosialisasi. Sebagai aktor pelaksana yang bertanggungjawab melakukan pelayanan perizinan di DPMTSP Kota Malang yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang memegang peranan penting dalam menginformasikan berbagai macam pelayanan perizinan khususnya perizinan mendirikan bangunan yang tersedia di DPMPTSP Kota Malang.

Kegiatan penyampaian sosialisasi pelayanan izin mendirikan bangunan sudah terprogram setiap satu tahun sekali yang biasanya dilaksanakan di awal tahun atau pertengahan tahun. Tempat sosialisasi yang dilakukan bisanya dilaksanakan di Hotel sekitar Kota Malang dengan mengundang perwakilan dari tiap-tiap kecamatan dan kelurahan. Sosialisasi disampaikan langsung oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan selaku penanggungjawab pada pelayanan perizinan. Selain melakukan sosialisasi, petugas DPMPTSP Kota Malang juga penyebarluaskan informasi mengenai pelayanan perizinan dengan melalui website dari DPMPTSP Kota Malang dan membagikan brosur yang tersedia di meja informasi.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan sesuai arahan dari pemerintah kabupaten untuk memberikan informasi terkait pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kota Malang, sehingga mendukung teori yang dikemukakan oleh Adisasmita (2011: 149-150) yang menyatakan bahwa terkait produk layanan merupakan hasil layanan merupakan hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

c. Aspek Aplikasi

Aspek aplikasi bisa disebut juga dengan penerapan. Dalam tahap ini, pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Malang melaksanakan program sesuai dengan peraturan. Kegiatan rutin dalam penelitian didasarkan pada pedoman dan peraturan yang sudah ditetapkan dalam rangka mengatur kegiatan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang serta penetapan biaya yang digunakan untuk melakukan permohonan dan penerbitan IMB.

1) Mekanisme dan Prosedur Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Jones (1991: 325) mengatakan bahwa aplikasi sebagai suatu proses dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya ataupun

secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual. Berdasarkan teori yang digunakan oleh Jones tersebut, sesuai dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Malang dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Penyusunan SOP di DPMPTSP Kota Malang ditandai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Malang. Hal ini juga sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 yang mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada hal perizinan harus berdasarkan pada SOP yang ditentukan. SOP yang berlaku diterapkan diseluruh jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Malang sebagai aturan dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jones (1991: 321) yang mengatakan bahwa suatu patokan program harus jelas dan segera ditetapkan yang melibatkan batasan minimum dimana suatu proses harus dipelajari oleh para pelaksana untuk kemudian dapat mengembangkan sarana. Apabila patokan tersebut tidak jelas, akan menyebabkan para pelaksana menghadapi tanggungjawab yang lebih berat.

Dalam menerapkan pelayanan terpadu satu pintu, petugas DPMPTSP Kota Malang mengikuti prosedur pelayanan dan memenuhi persyaratan yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun

2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Malang dimana di dalamnya berisi mengenai mekanisme dari pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Edwards dalam Winarno (2007: 155-211) yang mengatakan bahwa prosedur kerja digunakan untuk menyeragamkan tindakan-tindakan dari pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan. Maka dari itu, dengan adanya prosedur kerja yang mengatur pelayanan di DPMPTSP Kota Malang tentu sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para petugas disesuaikan dengan standar pelayanan sehingga proses pelaksanaannya dapat terstruktur dan memudahkan pemohon yang mengurus perizinan ketika masih terdapat kekurangan saat melengkapi berkasnya.

Hasil wawancara yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, prosedur yang diterapkan di DPMPTSP Kota Malang dalam melakukan pelayanan dan pemrosesan penerbitan izin mendirikan bangunan dimulai dari mengambil formulir pada meja informasi. Pemohon yang baru, harus membuat rekomendasi ke Dinas Pekerjaan Umum (DPU) agar mendapatkan *Advice Planning* (AP). AP tersebut menunjukkan diizinkan atau tidaknya pemohon untuk

membangun sebuah bangunan di lokasi tersebut. Dalam prosesnya, AP ini diproses hampir 1 (satu) bulan. Setelah itu, akan dicek oleh petugas apakah berkas tersebut sudah sesuai dengan persyaratan. Apabila pemohon belum melengkapi sesuai dengan persyaratan, maka berkas tersebut akan dikembalikan dan pemohon harus melengkapinya. Ketika berkas sudah sesuai dengan persyaratan, maka akan dilakukan peninjauan lapangan oleh tim-tim teknis dari DPMPTSP Kota Malang dibantu oleh teman-teman dari Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup untuk mencocokkan gambar dengan kondisi fisik di lapangan. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam persyaratan gambar dan beberapa persyaratan lain. Hal tersebut menyebabkan waktu penyelesaian pemrosesan IMB tidak sesuai dengan SOP karena tergantung pada pemenuhan persyaratan tersebut. Kelengkapan persyaratan akan menentukan seberapa lama pemrosesan penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Melihat dari beberapa tahapan yang dijelaskan, para aktor yang terlibat dalam pemrosesan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang sesuai dengan teori Soenarko (2000: 188) yang mengatakan bahwa program yang disiapkan pelaksana kebijakan harus menunjukkan langkah-langkah yang sesuai sebagai berikut:

- a. Kemampuan untuk dapat menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi selama pelaksanaan kebijaksanaan.

- b. Dapat menjelaskan tahapan-tahapan dan peristiwa-peristiwa penting dalam pelaksanaan kebijaksanaan, seperti: urutan kegiatan, kecocokan dan kesesuaian langkah-langkah, pendefinisian kembali persoalan-persoalan yang timbul dengan penyelesaiannya, dan lain sebagainya.
- c. Dapat memahami cara kerja atau mekanisme yang biasanya dilakukan oleh pemerintah di dalam melaksanakan kebijaksanaan umpamanya: penggunaan nota, memo, bagaimana mengeluarkan biaya, membuat perjanjian-perjanjian, dan lain sebagainya untuk tercapainya tujuan kebijaksanaan.

Pendapat Soenarko tersebut menjelaskan bahwa setiap pegawai dapat diharapkan mengerti dan memahami segala tahapan dan mekanisme yang sudah ditetapkan bersama-sama dengan tujuan pelaksanaan suatu program kebijakan dapat menyelesaikan berbagai persoalan yang timbul seiring proses penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan. Berdasarkan pendapat dari Soenarlo tersebut, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang dibantu oleh petugas-petugas bagian pemrosesan di DPMPTSP Kota Malang sudah baik. Hal ini dikarenakan petugas-petugas tersebut mengerti dan memahami setiap tahapan-tahapan yang telah ditetapkan. Namun, ketika melakukan pemrosesan dan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) belum dapat selesai dengan tepat waktu. Sesuai dengan SOP DPMPTSP Kota Malang

dijelaskan bahwa penyelesaian permohonan dan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) maksimal 4 (empat) hari kerja setelah berkas semua benar-benar lengkap termasuk *Advice Planning* (AP). Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) setelah berkas lengkap dapat membutuhkan waktu satu minggu bahkan lebih. Belum tepatnya waktu untuk menyelesaikan pemrosesan juga berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, seperti yang dijelaskan oleh Adisasmita (2011: 149-150) yang mengatakan bahwa standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menyangkut waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, semakin cepat waktu penyelesaian maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat yang akan pelayanan yang diberikan. Apabila ketidaksesuaian penyelesaian surat permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Malang berlangsung secara terus menerus tentunya juga akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP Kota Malang sudah dapat dikatakan baik. Kemudahan mengakses pelayanan dapat terwujud dengan adanya dukungan dari keramah-tamahan dan daya tanggap petugas. Fasilitas yang diberikan juga cukup mendukung sehingga masyarakat dalam melakukan proses pelayanan cukup nyaman.

Tanggapan positif juga menyangkut dengan adanya pelayanan izin khususnya pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di DPMPTSP dimana terdapat berbagai macam bentuk perizinan dan non perizinan secara terpadu.

2) Penetapan Biaya Pelayanan Penerbitan IMB pada DPMPTSP Kota Malang

Dalam pembahasan terkait aspek aplikasi, penetapan biaya juga dibahas mengenai pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan. Menurut Jones dalam Agustino (2016: 154-155) mengatakan bahwa aspek aplikasi sebagai aspek penerapan, ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan. Pembayaran merupakan salah satu kegiatan yang termasuk dalam penerapan suatu program kebijakan, disesuaikan dengan proses yang dilakukan apakah memang membutuhkan biaya yang dalam jumlah besar atau dalam jumlah biaya standar. Sama halnya dengan proses pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang yang menghendaki adanya pembayaran berupa retribusi. Penetapan biaya retribusi yang akan dibayar oleh pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Retribusi bangunan dihitung melalui besar atau luas bangunan serta dari fungsi bangunan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, biaya yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Malang dalam jumlah yang wajar sesuai dengan

perhitungan yang tercantum dalam surat izin mendirikan bangunan pada saat surat tersebut terbit. hal ini sesuai dengan pendapat dari Soenarko (2000: 188-189) yang menyatakan bahwa untuk mencapai efisiensi pelaksanaan suatu program kebijakan salah satu unsur yang dimiliki adalah simplicity, yaitu kewajaran dengan sifat sederhana dan mudah diamati dan diikuti disertai juga dengan unsur economy, efisiensi dalam setiap cara dan langkah serta biaya yang harus dikeluarkan untuk program pelaksanaan. Sama halnya dengan pembayaran yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang kepada pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) dapat diamati karena tercantum dalam surat izin mendirikan bangunan pada saat surat tersebut terbit dan dapat diikuti karena pembayaran dapat dilakukan dengan jumlah biaya yang wajar dan mampu dipenuhi oleh masyarakat dibandingkan melalui jasa calo yang hampir 2 (dua) sampai 3 (tiga) kali lipat.

Selain perhitungan biaya yang wajar dalam pemrosesan dan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) disertai juga kemudahan dalam mengakses pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang melalui cepat tanggap dan keramah-tamahan petugas pelayanan perizinan khususnya izin mendirikan bangunan (IMB). Maka dari itu, banyak tanggapan positif dari masyarakat yang sangat setuju apabila pelayanan perizinan dilakukan secara terpadu dalam satu pintu.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal

Proses implementasi program tentu akan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang mendukung dari pelaksanaan program tersebut. Faktor pendukung implementasi program menjadi salah satu indikator yang harus ditingkatkan dan dipertahankan di DPMPTSP Kota Malang khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini dikarenakan untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Faktor pendukung yang menjadi pengaruh di DPMPTSP Kota Malang terdiri dari faktor internal dan eksternal, yaitu sebagai berikut:

1) Sarana dan Prasarana

Adanya pemenuhan fasilitas-fasilitas pelayanan dapat menjadi nilai tambah pelaksanaan program menjadi suatu hal yang tidak dapat dipungkiri. Pemenuhan sarana dan prasarana menjadi hal yang penting untuk memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan. Pemerintah mau tidak mau harus mampu menyediakan segala pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh organisasi instansi atau lembaga. Tanpa adanya pemenuhan sarana dan prasarana pelaksanaan program tidak akan berjalan sesuai tujuan. Pemenuhan sarana dan prasarana dalam implementasi program kebijakan tentu menjadi faktor penting

yang harus dipenuhi oleh para aktor yang terlibat bahkan mengurangi berbagai persoalan yang nantinya dihadapi ketika melakukan pemrosesan dan penyelesaian pelaksanaan program. Menurut Moenir (2015: 119) mengatakan bahwa sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sosial bagi orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fasilitas dan sarana tidak hanya sebagai alat pembantu, tetapi juga alat utama yang ikut berperan menentukan keberhasilan penerapan suatu program.

Seperti yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang yang memenuhi persyaratan teknis meliputi pemnuhan sarana dan prasarana sebagai pendukung dari penerapan pelayanan khususnya pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk memaksimalkan pelayanan terpadu satu pintu terkait pelayanan perizinan yang dapat meningkatkan pendapatan daerah melalui retribusi. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dapat mendukung penerapan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada perizinan mendirikan bangunan dimulai dari persiapan ruangan sampai fasilitas seperti meja informasi, ruang tunggu, meja dan kursi loket, mesin antrean, dan TV LCD untuk tampilan nomor urut antrean.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah pasal 42 (empat puluh dua) menjelaskan bahwa perangkat

daerah harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan paling sedikit meliputi: kantor depan, kantor belakang, ruang pendukung, dan alat/fasilitas pendukung. Dari beberapa kriteria sarana dan prasarana sesuai dengan peraturan tersebut, DPMPTSP Kota Malang sudah dapat dipenuhi. Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Malang saat ini sudah dapat dikatakan cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

2) Aktor yang Terlibat

Pelayanan terpadu satu pintu yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Malang menghendaki adanya pelayanan perizinan dan non perizinan. Sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 bahwasanya Pemerintah Kota Malang ikut berperan aktif dalam penerapan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang. Sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 8 yang menjelaskan bahwa Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pada lingkup Provinsi atau Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai pemerintah pusat.

Sumber daya yang dipersiapkan untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu harus sumber daya yang

mengerti dan memahami terkait bidang pelayanan perizinan khususnya izin mendirikan bangunan (IMB). Melalui Kepala Dinas yang bertanggung jawab atas seluruh perizinan dan non perizinan, dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang bertanggung jawab atas semua perizinan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Malang khususnya izin mendirikan bangunan (IMB). Edward dalam Winarno (2007: 155-211) mengatakan bahwa komponen komunikasi dalam penerapan implementasi suatu kebijakan salah satunya yaitu konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berjalan secara efektif maka perintah-perintah pelaksanaan yang disampaikan secara konsistensi dan jelas, apabila perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan memiliki unsur kejelasan tetapi bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan. Berbagai dukungan Pemerintah Kota Malang diwujudkan melalui pendelegasian wewenang Walikota kepada DPMPTSP Kota Malang yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Dari Walikota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kepala Badan Pelayanan Perizinan beserta seluruh pegawai juga memiliki pengaruh dalam pelaksanaan pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan. Keterlibatan pemerintah dari tingkat kecamatan, kelurahan, RT/RW juga mendukung adanya pelaksanaan pelayanan perizinan yang

dikeluarkan DPMPTSP Kota Malang. Hal ini dikarenakan DPMPTSP Kota Malang juga melaksanakan sosialisasi pada lembaga-lembaga pemerintah tingkat bawah di Kota Malang.

Dari analisis dan pembahasan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mendukung kegiatan penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan perizinan mendirikan bangunan meliputi sarana dan prasarana yang dimiliki DPMPTSP Kota Malang sudah cukup baik dan didukung oleh aktor-aktor yang terlibat dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu yaitu Pemerintah Kota Malang dengan mendelegasikan wewenang untuk melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan ke DPMPTSP Kota Malang khususnya memberikan pelayanan perizinan mendirikan bangunan (IMB) dan didukung oleh lembaga-lembaga pemerintah tingkat bawah seperti kecamatan, kelurahan, RT/RW di Kota Malang, dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan khususnya izin mendirikan bangunan.

b. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal

Penerapan suatu program kebijakan diharapkan dapat memperoleh hasil sebagaimana yang telah tercantum dari tujuan program kebijakan tersebut. Untuk mencapai suatu tujuan, pelaksanaan program sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung sebagai faktor keberhasilan maupun faktor penghambat sebagai faktor kegagalan. Faktor kegagalan inilah yang harus dipernaiki untuk memaksimalkan penerapan program yang

sedang berjalan, salah satunya yaitu faktor penghambat. Faktor penghambat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerapan suatu program kebijakan. Faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini dapat berasal dari dalam ataupun luar organisasi. Faktor penghambat internal penerapan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) pada DPMPTSP Kota Malang adalah sumber daya manusia di dalam organisasi tersebut. Sedangkan penghambat eksternal yang berasal dari luar organisasi adalah faktor kesadaran dan kurangnya pengawasan. Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Ketersediaan jumlah pegawai dalam implementasi suatu program merupakan salah satu hal yang penting dan harus diperhatikan. Program kebijakan tidak dapat berhasil apabila belum jelas siapa saja aktor-aktor yang menjadi pelaksana program kebijakan. Ketersediaan jumlah pegawai yang menjadi salah satu faktor dapat mempengaruhi dari pelaksanaan program. Menurut Edward dalam Winarno (2007: 155-211) mengatakan bahwa staf merupakan faktor yang paling penting, jumlah staf yang banyak tidak selalu memberikan efek positif bagi implementasi kebijakan. Banyaknya jumlah staf yang terlibat justru akan mengurangi kecakapan yang dimiliki oleh para pegawai pemerintah, namun apabila kekurangan staf juga akan menimbulkan perosalan. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu jumlah pegawai yang mencukupi, memadai, dan berkompeten pada bidangnya. Masing-

masing pegawai memiliki tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab sehingga ketimpangan organisasi tidak akan terjadi. Jumlah pekerjaan yang dilakukan juga harus sebanding dan seimbang dengan jumlah pegawai yang menangani tugas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, pengelolaan organisasi di dalam bagian pemrosesan cukup baik, hanya saya belum optimal. Hal ini dikarenakan terbatasnya kapasitas dan kuantitas sumber daya manusia secara yang menangani pemrosesan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang. Sumber daya manusia bagian pemrosesan saat ini berjumlah 6 (enam) orang staf di bagian pemrosesan dan menjadi tim teknis saat peninjauan lapangan. Di bagian petugas loket hanya berjumlah 2 (dua) orang. Dari masing-masing pembagian kerja tersebut terdapat pegawai kontrak (pegawai outsourcing) yang dikontrak selama 1 (satu) tahun. Meskipun sudah memiliki pegawai kontrak, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di DPMPTSP Kota Malang masih ingin menambah sumber daya manusia. Petugas loket terkadang turut membantu petugas pemrosesan pada saat peninjauan lapangan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang belum mencukupi. Selain itu, meningkatnya berkas pemohon tiap harinya juga sangat membutuhkan penambahan sumber daya manusia. Dengan terbatasnya sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Malang tentunya dapat menimbulkan pelayanan perizinan mendirikan bangunan menjadi tidak tepat waktu sesuai

dengan SOP, dikarenakan semakin banyaknya permohonan IMB yang masuk tetapi tenaga di dalamnya belum mencukupi. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat internal dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Malang adalah keterbatasan ketersediaan sumber daya yang menangani proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

2) Kurangnya Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat dapat menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan program, khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Malang. Dalam hal ini, masih banyak masyarakat yang kurang sadar untuk mengurus izin mendirikan bangunan secara mandiri. Hal ini dikarenakan, masyarakat masih menggunakan jasa perantara (calo) dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Berbagai alasan masyarakat memakai jasa perantara (calo) karena mereka tidak memiliki waktu luang untuk mengurusnya secara mandiri. Maka dari itu, mereka memilih memakai jasa tersebut meskipun mengeluarkan biaya yang cukup banyak dibanding mengurus secara mandiri.

Hasil penelitian melalui wawancara dengan para petugas DPMPTSP Kota Malang khususnya pada petugas pemberi pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) telah mengetahui masih terdapatnya masyarakat yang memakai jasa perantara (calo) untuk mengurus perizinan mendirikan bangunan. Namun, pihak dari DPMPTSP Kota

Malang tidak memiliki kewenangan untuk membatasi dan melarang masyarakat untuk memakai jasa tersebut. Hal ini dikarenakan petugas DPMPTSP tidak memiliki peraturan baik secara tertulis yang mengatur untuk membatasi dan melarang masyarakat untuk tidak memakai jasa perantara (calo). Faktor lain yaitu masih banyak beberapa masyarakat yang belum memahami berkas yang sudah disyaratkan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan sehingga menyebabkan masyarakat yang pertama kali mengurus izin dan belum sepenuhnya lengkap harus melengkapi terlebih dahulu. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas yang masih kurang dan mempengaruhi terbitnya surat IMB yang tidak sesuai dengan SOP yang harusnya 4 (empat) hari bisa sampai 1 (satu) minggu. Menurut Moenir (2015: 88) mengatakan bahwa kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyajinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memiliki kesadaran mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) secara mandiri dan belum memiliki pemahaman lebih mengenai persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. Aspek Organisasi

Aspek organisasi dalam penetapan anggaran serta peran aktor yang terlibat dalam pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Petugas-petugas pemrosesan dan penanggungjawab meliputi Kepala Dinas, Kepala Badan Pelayanan Perizinan, dan para petugas bagian pemrosesan ataupun loket sudah berkompeten dalam bidangnya masing-masing. DPMPTSP Kota Malang juga menambah personil baru dari sistem perekrutmen pegawai kontrak (pegawai *outsourcing*) dalam jangka waktu 1 (satu) dengan tujuan menambah personil. Berdasarkan dari analisis data, aspek organisasi dalam penelitian Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang) ini, pengelolaan organisasi pada DPMPTSP Kota Malang sudah cukup baik, dimulai dari penataan struktur organisasi, latar belakang pendidikan para pegawai yang berkompeten sesuai dengan bidang, dan aktor yang terlibat di dalamnya. Namun, pengelolaan organisasi di DPMPTSP Kota Malang harus lebih dioptimalkan dengan penambahan personil berdasarkan kapasitas dan kuantitas sumber daya manusia di DPMPTSP Kota Malang. Hal ini dikarenakan personil khususnya di bagian pemrosesan masih terbatas sedangkan berkas pemohon yang masuk setiap harinya meningkat.

b. Aspek Interpretasi

Aspek interpretasi melalui regulasi dan sarana prasarana pelaksanaan serta sosialisasi pelayanan terpadu satu pintu khususnya sosialisasi mengenai izin mendirikan bangunan. Regulasi yang mengatur mengenai pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan intruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Diturunkan melalui Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Malang. Pelaksanaan regulasi tersebut dalam pelayanan perizinan khususnya pada izin mendirikan bangunan sudah berjalan cukup baik. Sarana dan prasarana sebagai penunjang dari pelaksanaan pelayanan perizinan juga sudah cukup baik dan memberikan rasa nyaman untuk masyarakat yang

akan melakukan proses perizinan. Sarana dan prasarana tersebut sudah dijalankan sesuai fungsinya dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang.

c. Aspek Aplikasi

Aspek aplikasi lebih menekankan pada prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan dan penetapan biaya pada pelayanan terpadu satu pintu khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang. Pembentukan standar operasional prosedur sudah terpenuhi. Namun, masih ada beberapa permasalahan dalam prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan yang belum sesuai dengan SOP yaitu belum tepat waktunya surat penerbitan IMB. Penetapan biaya sudah sesuai dengan standar dari perhitungan izin mendirikan bangunan yang sesuai dengan peraturan dan tercantum dalam surat yang diterbitkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal

- 1) Sarana dan prasarana, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan sarana dan prasarana di DPMPTSP sudah cukup baik untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat penyelenggaraan pelayanan khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).
- 2) Aktor yang terlibat, implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) sepenuhnya

didukung oleh pemerintah kota Malang dengan adanya pendelagsian kewenangan walikota kepada kepala dinas yang diturunkan kembali kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan, lembaga pemerintah daerah tingkat bawah yaitu kecamatan, kelurahan, RT/RW, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

b. Faktor Penghambat

- 1) Sumber daya manusia, masih kurangnya jumlah personil petugas dalam pemrosesan berkas izin mendirikan bangunan belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih kurangnya petugas teknis untuk meninjau lapangan sehingga petugas loket harus ikut membantu saat peninjauan.
- 2) Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat, dalam hal ini kesadaran masyarakat mengurus secara mandiri masih kurang. Masyarakat masih banyak yang menggunakan jasa perantara (calo) dikarenakan tidak memiliki waktu luang untuk mengurus IMB secara mandiri. Masih banyak masyarakat yang belum bisa memahami beberapa persyaratan dari pengurusan izin mendirikan bangunan sehingga berkas tersebut tidak bisa diproses terlebih dahulu sampai benar-benar lengkap.

B. Saran

- 1) Meningkatkan pengoptimalkan dalam pengelolaan organisasi dengan menambah personil atau sumber daya manusia pada bagian pemrosesan izin mendirikan bangunan.
- 2) Melaksanakan kegiatan pelatihan (*training*) kepada pegawai kontrak (pegawai *outsourcing*) guna meningkatkan pendidikan dan pelatihan dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan izin mendirikan bangunan.
- 3) Memperpanjang kontrak kepada para pegawai kontrak (pegawai *outsourcing*) yang ternyata terlihat berkompeten dan mampu melaksanakan tanggung jawab dalam melayani masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan.
- 4) Meningkatkan pengawasan dengan menerapkan sistem penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) jika ada pegawai yang lebih melayani jasa perantara (calo) daripada masyarakat yang mengajukan izin mendirikan bangunan dengan mandiri.
- 5) Bagi masyarakat harus lebih menyadari untuk mengurus izin mendirikan bangunan dengan lebih mandiri tanpa bantuan jasa perantara (calo). Memakai jasa perantara (calo) hanya menambah biaya lebih besar dibanding dengan mengurus secara mandiri. Masyarakat harus bisa lebih memahami kembali persyaratan yang ditentukan sehingga tidak pada saat pengumpulan berkas tidak ada kekurangan berkas.

- 6) Masyarakat perlu diadakan sosialisasi untuk berani mengeluarkan aspirasi atau pendapatnya (*complain*) terkait pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan & Pendapatan Anggaran Daerah*. Jakarta: Graha Ilmu
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 1988. *Penilaian Program Pendidikan*. Jakarta: PT. Bina Aksara
- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Desentralisasi (Paradigma Baru dalam Pemerintah Lokal dan Hubungan antar Pemerintah Daerah)*. Malang: UB Press
- Dwidjowojoto, Riant Nugroho. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Hadayaningrat, S. 1983. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Jones, Charles O. 1991. *An Introduction to the Study of Public Policy* (Diterjemahkan oleh Ricky Istamto). Jakarta: CV Rajawali
- Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor 2016. Diakses dari www.ombudsman.go.id/ pada 5 Januari 2018
- Keban, Yeremias, T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Marbun, S. F dan Mahfud, M. 1987. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta. Liberty

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moleong, Lexy. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketiga puluhdua. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, H A S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Naugrahani, Widya Putri. 2012. *Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Daerah Kumuh Kota Surabaya*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1 No 4, hal 144-149
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Pemerintah Walikota Malang. Diakses melalui www.malangkota.go.id/ pada 18 Februari 2018
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Diakses melalui www.dispendukcapil.malangkota.go.id/ pada 20 Februari 2018
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Diakses melalui www.dpmpmsp.malangkota.go.ig/ pada 20 Februari 2018
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu

- Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- Peraturan Walikota Malang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Dari Walikota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Prof. Drs. Haw. Widjaja. 2005. Penyelenggaraan otonomi daerah di indonesia dalam rangka sosialisasi UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Jakarta: PT. Raja grafindo persada.
- Rochmah, Siti. 2013. Kebijakan Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih. Malang: UB Press
- RPJMD Kota Malang 2013-2018
- Sinambela Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sjamsudin, SJamsiar. 2008. Administrasi Pemerintahan Lokal. Malang: Agritek Pembangunan Nasional
- Soehiono. 1994. Azas-Azas Hukum Tata Pemerintahan. Yogyakarta: Liberty
- Soenarko. 2000. *Public Policy*, Pengertian untuk Analisa Kebijakan Pemerintah. Surabaya: Airlangga University Press
- Sudjana, Djuju. 2004. Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Falah Production
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Widodo, Joko. 2009. Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Cetakan Ketiga. Malang: Banyumedia Publishing
- Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: PT. Buku Kita





MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 138 TAHUN 2017
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, perlu pedoman yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah;
- b. bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
 11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 13. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310)
 15. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
2. Kepala Daerah adalah Gubernur dan Bupati/Wali Kota.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

5. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
7. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
8. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
13. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.

14. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah.
- (2) Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:
 - a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
 - c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

BAB II KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

Pasal 4

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- (2) Pembentukan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
 - b. gerai layanan atau *outlet*;
 - c. layanan keliling;
 - d. layanan antar jemput; dan/atau
 - e. layanan bersama antar PTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten/Kota.

Pasal 6

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Gubernur atau Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP.

- (2) Gubernur mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPTSP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada gubernur.
- (3) Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati/Wali Kota.
- (4) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

Pasal 7

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

Pasal 8

DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

Pasal 9

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab perangkat daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari perangkat daerah terkait.
- (2) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk MPP Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) MPP Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;

- b. syarat;
 - c. prosedur;
 - d. biaya;
 - e. waktu;
 - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua

Standar

Pasal 12

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pemerintah daerah wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. standar pelayanan; dan
- b. standar operasional prosedur.

Pasal 13

(1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a paling sedikit meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala daerah.

Pasal 14

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi:
- a. nomor standar operasional prosedur;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama standar operasional prosedur;
 - g. dasar hukum;
 - h. kualifikasi pelaksana;
 - i. keterkaitan;
 - j. peralatan dan perlengkapan;
 - k. peringatan;
 - l. pencatatan dan pendataan;
 - m. uraian prosedur;
 - n. pelaksana;
 - o. kelengkapan;
 - p. waktu; dan
 - q. *output*.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah.

Bagian Ketiga
Manajemen Pelayanan

Pasal 15

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, DPMPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 16

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
 - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
 - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
 - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
 - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.

- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/ *back office*.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nonizin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 17

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3).

Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 20

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
 - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
 - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;

- f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
 - (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
 - (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP.

Pasal 21

- (1) DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

Paragraf 3
Pengelolaan Informasi

Pasal 22

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

Pasal 23

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4

Pengawasan Internal

Pasal 24

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 25

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5

Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 26

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:
 - a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
 - c. jenis pelayanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media massa;
 - c. media cetak; dan/atau
 - d. pertemuan.

- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP.

Paragraf 6

Pelayanan Konsultasi

Pasal 27

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:
- a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.
- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

Bagian Keempat

Waktu

Pasal 28

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan

Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PERENCANAAN

Pasal 30

- (1) DPMPTSP daerah menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun paling sedikit memuat pencapaian sasaran peningkatan tata laksana, kualitas, dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 31

Penyelenggaraan PTSP di daerah dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:

- a. jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan/atau
- b. prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 32

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf a, dilakukan dengan cara:
 - a. paket paralel Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - b. menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.

- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:
- a. usaha; dan
 - b. nonusaha.
- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:
- a. pendidikan;
 - b. kesehatan;
 - c. perhubungan;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. koperasi, usaha kecil dan menengah;
 - f. kelautan dan perikanan;
 - g. pariwisata;
 - h. pertanian;
 - i. kehutanan;
 - j. energi dan sumber daya mineral;
 - k. perdagangan; dan
 - l. industri
- (4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:
- a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
 - d. sosial;
 - e. tenaga kerja;
 - f. pertanahan;
 - g. lingkungan hidup; dan
 - h. kebudayaan.

Pasal 33

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf b, dilakukan dengan cara:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten/kota;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 34

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dan Pasal 33 diatur dengan Peraturan Daerah.

BAB VI

PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

Bagian Kesatu

Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

Pasal 35

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh PTSP menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (4) PTSP Daerah dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Pasal 36

- (1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
 - a. subsistem pelayanan informasi;
 - b. subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
 - c. subsistem pendukung.
- (2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas:
 - a. panduan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. direktori PTSP daerah;
 - c. data realisasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
 - d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya retribusi, dan waktu pelayanan;
 - e. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
 - f. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
 - g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
 - h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
 - a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
 - b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
 - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan

- d. penerbitan dokumen izin dan nonizin dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
- a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
 - b. pengaturan administrasi basis data (*database*);
 - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
 - d. bantuan permasalahan aplikasi (*help desk*) untuk petugas pelayanan;
 - e. pelayanan konsultasi;
 - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
 - g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
 - h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - i. cadangan (*back up*) sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
 - j. pusat pemulihan bencana.

Bagian Kedua

Hak Akses

Pasal 37

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.

- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPTSP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPTSP dalam bentuk petunjuk teknis.

Pasal 38

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

Bagian Ketiga

Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

Pasal 39

- (1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
 - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
 - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
 - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya; dan

- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- a. laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socket Layer* (SSL);
 - b. penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
 - c. penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
 - d. dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *PDF* (*Portable Document Format*);
 - e. seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
 - f. tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
 - g. penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
 - h. arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

Pasal 40

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana

- dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.
 - (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Pasal 41

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dapat diverifikasi melalui laman PTSP atau aplikasi yang dibuat khusus untuk melakukan verifikasi.
- (2) Tanda tangan digital pada transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 42

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan/*front office*;
 - b. kantor belakang/*back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.

- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
- loket penerimaan;
 - loket penyerahan;
 - loket pembayaran;
 - ruang/tempat layanan informasi;
 - ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
- ruang rapat; dan
 - ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
- ruang tunggu;
 - ruang laktasi;
 - ruang difabel dan manula;
 - ruang bermain anak;
 - ruang arsip dan perpustakaan;
 - toilet/kamar mandi;
 - tempat ibadah;
 - tempat parkir; dan
 - ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- seragam pelayanan;
 - formulir;
 - telepon dan mesin faksimile;
 - perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
 - mesin antrian;
 - alat pengukur kepuasan layanan;
 - kotak pengaduan;
 - mesin foto kopi;
 - kamera pengawas (CCTV);
 - koneksi internet;
 - laman/*website* dan *e-mail*;

- l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
- m. alat pemadaman kebakaran;
- n. pendingin ruangan;
- o. televisi;
- p. brosur;
- q. banner;
- r. petunjuk arah lokasi; dan
- s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 43

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
 - a. koneksi internet;
 - b. aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (*tracking system*), jejak audit (*audit trail*), sms gateway, dan arsip digital;
 - c. pusat data (*data center*), dan server aplikasi dan pengamanan;
 - d. telepon pintar (*smartphone*); dan
 - e. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data (*data center*) dan server sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

BAB VIII

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 44

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.

Pasal 45

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari perangkat daerah terkait ditempatkan dan berkantor di DPMPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh kepala daerah.

Pasal 47

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e, PTSP Provinsi atau PTSP Kabupaten/Kota dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada PTSP Provinsi atau PTSP Kabupaten/Kota.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 48

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kepala Daerah memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB IX

ETIKA PELAYANAN

Pasal 49

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 50

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 meliputi:
 - a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskrimatif;
 - g. terbuka dan jujur;
 - h. loyal;
 - i. sabar;
 - j. kepatuhan;
 - k. teladan;
 - l. komunikatif;
 - m. kreatif;
 - n. bertanggung jawab; dan
 - o. obyektif

- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB X

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 51

- (1) PTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

BAB XI INOVASI

Pasal 52

- (1) Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP.

Pasal 53

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

BAB XII FORUM KOMUNIKASI PTSP

Pasal 54

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
 - a. PTSP Provinsi dan/atau PTSP Kabupaten/Kota;
 - b. perwakilan asosiasi penerima layanan;
 - c. ombudsman; dan
 - d. unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:

- a. menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
 - c. memberikan rekomendasi kepada Kepala Daerah.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Kepala Daerah.

BAB XIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 55

- (1) Pembinaan dan pengawasan secara umum terhadap penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.
- (2) Pembinaan secara teknis terhadap teknis Perizinan dan Nonperizinan di daerah dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian.
- (3) Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilakukan sesuai kebutuhan daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- (5) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.
- (6) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian dikoordinasikan terlebih dahulu kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.

BAB XIV
PELAPORAN

Pasal 56

- (1) Bupati/Wali Kota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik setiap triwulan.
- (3) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi:
 - a. kelembagaan dan struktur organisasi DPMPTSP;
 - b. pendelegasian kewenangan;
 - c. sumber daya manusia;
 - d. sarana dan prasarana;
 - e. MPP, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
 - f. survei kepuasan masyarakat;
 - g. pengelolaan pengaduan;
 - h. inovasi layanan;
 - i. penyelenggaraan penyuluhan;
 - j. penyederhanaan jenis dan prosedur;
 - k. pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
 - l. jumlah izin dan nonizin terbit;
 - m. rencana dan realisasi investasi; dan
 - n. kendala dan solusi.
- (4) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf 1 juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (5) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

BAB XV
PENDANAAN

Pasal 57

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- c. Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat,
sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

BAB XVI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 58

- (1) Peraturan Penyelenggaraan PTSP di Daerah yang ada disesuaikan dengan Peraturan Menteri ini paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.
- (2) Ketentuan dalam Peraturan Menteri ini berlaku juga bagi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Provinsi Aceh, Provinsi Papua, dan Daerah Istimewa Yogyakarta sepanjang tidak diatur secara khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pasal 59

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Desember 2017

MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2017.

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 1956.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

WIDODO SIGIT PUDJIANTO
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19590203 198903 1 001.

SALINAN
NOMOR 7/2017

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 7 TAHUN 2017
TENTANG
PENDELEGASIAN KEWENANGAN PERIZINAN
DAN NONPERIZINAN DARI WALIKOTA KEPADA KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa Walikota telah memberikan pendelegasian sebagian kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan Pemerintahan Daerah kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu yang dituangkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dari Walikota kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 11 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Walikota memberikan pendelegasian wewenang Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kota kepada Kepala DPMPSTP, sehingga perlu menyesuaikan Peraturan Walikota dimaksud;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan dari Walikota kepada Kepala Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Provinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENDELEGASIAN KEWENANGAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DARI WALIKOTA KEPADA KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Malang.
5. Penanaman Modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing, untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang disingkat DPMPTSP adalah Dinas

- Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 8. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
 9. Izin adalah Keputusan Pejabat Pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan warga masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 11. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 12. Pendelegasian Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban Perizinan dan Nonperizinan, termasuk penandatanganannya atas nama pemberi wewenang.
 13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standard pelayanan.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini, meliputi:

- a. jenis-jenis perizinan dan nonperizinan;
- b. pendelegasian wewenang Perizinan dan Nonperizinan;
- c. penandatanganan Perizinan dan Nonperizinan; dan
- d. pengawasan dan pelaporan.

BAB III

JENIS PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 3

Jenis-jenis Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Malang:

1. Perizinan:
 - a. Bidang Kesehatan meliputi:
 - 1) Izin Pendirian rumah sakit kelas C tingkat Daerah; dan
 - 2) Izin Pendirian rumah sakit kelas D tingkat Daerah;
 - b. Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang meliputi:
 - 1) Izin mendirikan bangunan (IMB);
 - 2) Izin usaha jasa konstruksi nasional (nonkecil dan kecil); dan
 - 3) Izin Reklame;
 - c. Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman meliputi:
 - 1) Izin pembangunan dan Pengembangan perumahan; dan
 - 2) Izin pembangunan dan pengembangan kawasan permukiman;
 - d. Bidang Pertanahan meliputi:
 - 1) Izin lokasi dalam 1 (satu) Daerah; dan
 - 2) Izin membuka tanah;

- e. Bidang Lingkungan Hidup meliputi:
- 1) Izin Gangguan;
 - 2) Izin Lingkungan;
 - 3) Izin PPLH; dan
 - 4) Izin pendaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta;
- f. Bidang Perhubungan meliputi:
- 1) Izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir;
 - 2) Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek perdesaan dan perkotaan dalam 1 (satu) Daerah;
 - 3) Izin Usaha Angkutan;
 - 4) Izin penyelenggaraan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam Daerah;
 - 5) Izin mendirikan bangunan tempat pendaratan dan lepas landas helikopter;
 - 6) Izin usaha, izin pembangunan dan izin operasi prasarana perkeretaapian umum yang jaringan jalurnya dalam 1 (satu) Daerah; dan
 - 7) Izin pengadaan atau Pembangunan perkeretaapian khusus, izin operasi, dan penetapan jalur kereta api khusus yang jaringannya dalam Daerah;
- g. Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah meliputi:
- 1) Izin usaha simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam Daerah; dan
 - 2) Izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam Daerah;

- h. Bidang Penanaman Modal meliputi:
- 1) Izin Prinsip Penanaman Modal;
 - 2) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
 - 3) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
 - 4) Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal;
 - 5) Izin Usaha Penanaman Modal;
 - 6) Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal;
 - 7) Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal; dan
 - 8) Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal; dan
- i. Bidang Pariwisata meliputi:
- 1) Izin Penyelenggaraan Tontonan; dan
 - 2) Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Gedung Gajayana dan Wisma Tamu;
- j. Bidang Pertanian meliputi:
- 1) Izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya dalam Daerah;
 - 2) Izin usaha produksi benih/bibit ternak dan pakan, fasilitas pemeliharaan hewan, rumah sakit hewan/pasar hewan, rumah potong hewan izin usaha produksi benih/bibit ternak dan pakan, fasilitas pemeliharaan hewan, rumah sakit hewan/pasar hewan, rumah potong hewan izin usaha produksi benih/bibit ternak dan pakan, fasilitas pemeliharaan hewan, rumah sakit hewan/pasar hewan, rumah potong hewan;
 - 3) Izin usaha pengecer (toko, retail, sub distributor) obat hewan;
 - 4) Izin Operasional untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner; dan
 - 5) Izin Usaha Perusahaan Penggilingan Padi;
- k. Bidang Perdagangan meliputi:
- 1) Izin Usaha Perdagangan (SIUP), kecuali Izin Usaha Mikro;

- 2) Penerbitan izin pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan;
- 3) Izin usaha toko swalayan; dan
- 4) surat izin usaha perdagangan minuman beralkohol golongan A, B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat surat izin usaha perdagangan minuman beralkohol golongan A, B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat.

1. Bidang Industri meliputi:

- 1) IUI kecil dan IUI Menengah;
- 2) Izin Perluasan Industri;
- 3) IPUI bagi industri kecil dan menengah; dan
- 4) IUKI dan IPKI yang lokasinya di Daerah.

m. Bidang Komunikasi dan Informatika meliputi:

- 1) Izin di Bidang Pos dan Telekomunikasi;
- 2) Izin Usaha Jasa Titipan untuk Kantor Agen; dan

2. Nonperizinan meliputi:

a. Bidang Perdagangan meliputi:

- 1) Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
- 2) Tanda Daftar Industri (TDI);
- 3) Tanda Daftar Gudang;
- 4) Rekomendasi penerbitan PKAPT; dan
- 5) Surat keterangan Penyimpanan Barang (SKPB).

b. Bidang Pariwisata meliputi:

Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);

c. Bidang Komunikasi dan Informatika meliputi:

Penandatanganan Kesepakatan Tingkat Pelayanan (*Service Level Agreement*);

d. Bidang Penanaman Modal meliputi:

- 1) Rekomendasi Angka Pengenal Importir Produsen (API-P); dan
- 2) Rekomendasi Angka Pengenal Importir Umum (API-U);

BAB IV
PENDELEGASIAN KEWENANGAN PERIZINAN DAN
NONPERIZINAN

Pasal 4

- (1) Walikota mendelegasikan kewenangan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 kepada Kepala DPMPTSP.
- (2) Kepala DPMPTSP bertanggungjawab atas pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1).
- (3) Tatacara pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

Pasal 5

Kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi:

- a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. penerbitan produk pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
- d. penandatanganan dokumen Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3;

- e. pencabutan dokumen Perizinan dan Nonperizinan yang telah diterbitkan;
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- g. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

BAB V

PELAKSANAAN, PENGAWASAN DAN PELAPORAN

Pasal 6

Pemberian pertimbangan teknis perizinan yang menjadi fungsi Perangkat Daerah teknis, dilakukan dengan menugaskan personel dalam keanggotaan Tim Teknis Perizinan.

Pasal 7

- (1) Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Walikota sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi.
- (2) Pengawasan terhadap Izin dan/atau Nonperizinan yang sudah diterbitkan menjadi tanggung jawab DPMPTSP.

Pasal 8

Kepala DPMPTSP wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan disampaikan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepala Perangkat Daerah terkait secara berkala.

Pasal 9

Dalam hal pelaksanaan pendelegasian kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, menimbulkan ketidakefektifan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, Walikota dapat menarik kembali kewenangan yang telah didelegasikan.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Walikota mulai berlaku ini:

1. Peraturan Walikota Nomor 91 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang;
2. Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/240/35.73.112/2010 tentang Pendelegasian sebagian Kewenangan Penandatanganan Penerbitan dan Pencabutan Izin di Bidang Pos dan Telekomunikasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang;
3. Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/91/35.73.112/2011 tentang Pendelegasian sebagian tugas dan Wewenang Walikota Malang kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk Penandatanganan Kesepakatan Tingkat Pelayanan (*Service Level Agreement*);
4. Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/549/35.73.112/2012 tentang Pendelegasian Kewenangan Pemrosesan, Penandatanganan dan Pencabutan Advice Planning (AP) dan Sertifikat Layak Fungsi kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Pengawasan Bangunan Kota Malang;

5. Keputusan Walikota Malang Nomor:
188.45/164/35.73.112/2013 tentang
Pendelegasian sebagian Kewenangan Pemrosesan,
Penandatanganan dan Pencabutan Surat Izin
Usaha Jasa Titipan untuk Kantor Agen kepada
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Malang;

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal
diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan
pengundangan Peraturan Walikota ini dengan
penempatannya dalam Berita Daerah Kota Malang.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 30 Maret 2017
WALIKOTA MALANG,

ttd.

MOCH. ANTON

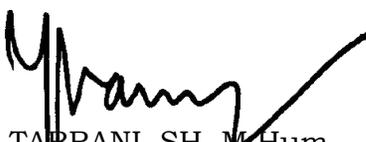
Diundangkan di Malang
pada tanggal 30 Maret 2017
SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

IDRUS

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2017 NOMOR 7

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



TABRANI, SH, M.Hum.
Pembina

NIP. 19650302 199003 1 019

SALINAN
NOMOR 6/2016

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 6 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang : a. bahwa dengan telah dilimpahkannya penandatanganan izin usaha toko modern dan tanda daftar perusahaan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang serta untuk mempertegas peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), tata cara pelayanan perizinan dan nonperizinan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu perlu ditinjau kembali dan dicabut;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Gangguan (*Hinder Ordonantie*) Tahun 1926, *Staatblad* Nomor 226 sebagaimana telah diubah terakhir kalinya dengan *Staatblad* tahun 1940 Nomor 450);

2. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3214);
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
8. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756);

9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
12. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
13. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
14. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pembinaan Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3957);



16. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5103);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5356);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5797);
20. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
22. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 39/M-DAG/PER/12/2011;
23. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan;



24. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 56/M-DAG/PER/9/2014;
25. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 68/M-DAG/PER/10/2012 tentang Waralaba untuk Jenis Usaha Toko Modern;
26. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan secara Simultan bagi Perusahaan Perdagangan;
27. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 41/M-IND/PER/6/2008 tentang Ketentuan Dan Tata Cara pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan dan Tanda Daftar Industri;
28. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP);
29. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata;
30. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.86/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi;
31. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.87/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman;
32. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.88/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Kawasan Wisata;



33. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.89/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Transportasi Wisata;
34. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.90/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Daya Tarik Wisata;
35. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.91/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi;
36. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.92/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata;
37. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.93/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran;
38. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.94/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Konsultan Pariwisata;
39. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.95/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Informasi Pariwisata;
40. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.96/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Wisata Tirta;
41. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.97/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Spa;
42. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 14 Tahun 2010 tentang Dokumen Lingkungan Hidup bagi Usaha dan/atau Kegiatan yang Telah Memiliki Izin Usaha dan/atau Kegiatan Tetapi Belum Memiliki Dokumen Lingkungan Hidup;

43. Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 02/Permentan/OT.140.1/2010 tentang Pedoman Pelayanan Jasa Medik Veteriner;
44. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Pertamanan Kota dan Dekorasi Kota (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2003 Nomor 01 Seri E);
45. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Reklame (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2006 Nomor 2 Seri E);
46. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pengawasan, Pengendalian dan Pelarangan Penjualan Minuman Beralkohol (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2006 Nomor 3 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 34);
47. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2010 tentang Analisis Dampak Lalu Lintas (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2010 Nomor 4 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 4);
48. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan dan Perindustrian (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2010 Nomor 5 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 5);
49. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2010 Nomor 7 Seri E);
50. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2011 Nomor 2 Seri C);



51. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2011 Nomor 3 Seri C);
52. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Malang Tahun 2010 – 2030 (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2011 Nomor 1 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 4);
53. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2012 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 1);
54. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Badan Kepegawaian Daerah dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2012 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 5);
55. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2013 tentang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2013 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 2);
56. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2013 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 10);



57. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pusat Perbelanjaan, Toko Modern, dan Pemberdayaan Pasar Tradisional (Lembaran Daerah Kota Malang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Malang Nomor 11);

58. Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dari Walikota kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang selanjutnya disingkat BP2T adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Malang.
6. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkan seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

7. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang membolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Nonperizinan adalah dokumen dan bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi negara.
9. Perizinan Parsial adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada seseorang atau pelaku usaha yang diproses secara sendiri-sendiri.
10. Perizinan Pararel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada seseorang atau pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan.
11. Surat Keterangan Rencana Kota yang selanjutnya disingkat SKRK adalah surat yang memuat informasi tentang persyaratan tata bangunan dan lingkungan berupa ketentuan teknis zonasi yang dipersyaratkan tentang peruntukan dan penggunaan bangunan, intensitas pemanfaatan ruang, ketentuan tata bangunan, ketentuan prasarana minimal, ketentuan tambahan dan ketentuan khusus yang diberlakukan oleh Pemerintah Daerah pada lokasi tertentu.
12. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan yang selanjutnya disingkat SPPL adalah surat pernyataan yang ditandatangani oleh pengusaha/pemilik usaha dengan meterai cukup yang menyatakan bahwa sanggup mentaati serta melaksanakan pengelolaan dan pemantauan lingkungan dari kegiatan yang dilaksanakan.

13. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disingkat UKL-UPL adalah hasil studi lingkungan dalam rangka upaya yang dilakukan oleh pemrakarsa usaha dan/atau kegiatan dalam mengelola dan pemantauan lingkungan.
14. Analisa Mengenai Dampak Lingkungan yang selanjutnya disingkat AMDAL adalah hasil studi lingkungan yang dilakukan oleh pemrakarsa usaha dan/atau kegiatan dalam menganalisa lingkungan sebagai dasar untuk proses pengambilan keputusan.
15. Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup yang selanjutnya disingkat DELH adalah dokumen yang memuat pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup yang merupakan bagian dari proses audit lingkungan hidup yang dikenakan bagi usaha dan/atau kegiatan yang sudah memiliki izin usaha dan/atau kegiatan tetapi belum memiliki dokumen AMDAL.
16. Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disingkat DPLH adalah dokumen yang memuat pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup yang dikenakan bagi usaha dan/atau kegiatan yang sudah memiliki izin usaha dan/atau kegiatan tetapi belum memiliki UKL-UPL.
17. Analisa Dampak Lalu Lintas yang selanjutnya disingkat ANDALALIN adalah upaya yang dilakukan oleh pemrakarsa usaha dan/atau kegiatan dalam menganalisa dampak lalu lintas sebagai dasar untuk proses pengambilan keputusan.
18. Ruang Manfaat Jalan yang selanjutnya disingkat Rumaja adalah badan jalan, saluran tepi jalan dan ambang pengamannya yang digunakan untuk median, perkerasan jalan, jalur pemisah, bahu

jalan, saluran tepi jalan, trotoar, lereng, ambang pengaman, timbunan dan galian, gorong-gorong, perlengkapan jalan, dan bangunan pelengkap lainnya.

19. Ruang Milik Jalan yang selanjutnya disingkat Rumija adalah ruang manfaat jalan dan sejalur tanah tertentu di luar ruang manfaat jalan yang dipergunakan untuk ruang manfaat jalan, pelebaran jalan, dan penambahan jalur lalu lintas di masa akan datang serta kebutuhan ruangan untuk pengamanan jalan.
20. Ruang Pengawasan Jalan yang selanjutnya disingkat Ruwasja adalah ruang tertentu di luar ruang milik jalan yang penggunaannya ada di bawah pengawasan penyelenggara jalan yang diperuntukkan sebagai pandangan bebas pengemudi dan pengamanan konstruksi jalan serta pengamanan fungsi jalan.
21. Garis Sempadan Pagar yang selanjutnya disingkat GSP adalah garis bagian luar dari pagar persil atau pagar pekarangan.
22. Garis Sempadan Jalan yang selanjutnya disingkat GSJ adalah garis batas pekarangan terdepan.
23. Garis Sempadan Bangunan yang selanjutnya disingkat GSB adalah merupakan jarak bebas minimum dari bidang-bidang terluar suatu massa bangunan terhadap :
 - a. Rumija;
 - b. batas lahan yang dikuasai;
 - c. batas tepi sungai/pantai;
 - d. antar massa bangunan lainnya;
 - e. rencana saluran, jaringan tegangan tinggi listrik, jaringan pipa gas dan sebagainya.
24. Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah,

- memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.
25. Izin Gangguan adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Malang.
 26. Izin Reklame adalah izin penyelenggaraan reklame yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk
 27. Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, kecuali kegiatan perdagangan berjangka komoditi.
 28. Izin Usaha Industri yang selanjutnya disingkat IUI adalah izin yang diberikan kepada setiap orang untuk melakukan kegiatan usaha Industri yang merupakan kewenangan Walikota.
 29. Izin Perluasan Industri adalah izin yang diberikan kepada Perusahaan Industri untuk melakukan Perluasan.
 30. Izin Usaha Toko Modern yang selanjutnya disingkat IUTM adalah Izin untuk dapat melaksanakan usaha pengelolaan Toko Modern.
 31. Izin Trayek adalah izin yang diberikan kepada orang pribadi atau badan yang menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada satu atau beberapa trayek tertentu dalam wilayah Daerah.
 32. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang selanjutnya disingkat IUJK adalah izin yang diperlukan bagi perusahaan jasa konstruksi untuk dapat melaksanakan kegiatan di bidang jasa konstruksi yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.

33. Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disebut TDU Pariwisata adalah dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata Pemerintah Kota Malang;
34. Tanda Daftar Perusahaan yang selanjutnya disingkat TDP adalah daftar catatan resmi yang diadakan menurut atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memuat hal-hal yang wajib didaftarkan oleh setiap perusahaan serta disahkan oleh pejabat yang berwenang.
35. Tanda Daftar Industri yang selanjutnya disingkat TDI adalah izin untuk melakukan kegiatan industri yang diberikan kepada semua jenis industri dalam kelompok industri kecil dengan investasi perusahaan sebesar Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) sampai dengan Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha
36. Tim Teknis adalah kelompok kerja pada BP2T yang terdiri dari unsur-unsur SKPD terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.
37. Tim Pengawasan Terpadu adalah kelompok kerja pada BP2T yang terdiri dari unsur-unsur SKPD terkait yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap Izin yang telah diterbitkan.

BAB II

JENIS PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

Pasal 2

- (1) Jenis pelayanan Perizinan yang diselenggarakan BP2T, sebagai berikut :
 - a. IMB;
 - b. Izin Gangguan;

- c. Izin Reklame;
 - d. SIUP;
 - e. IUI;
 - f. Izin Perluasan Industri;
 - g. TDI;
 - h. IUTM;
 - i. Izin Usaha Angkutan;
 - j. Izin Trayek;
 - k. Izin Usaha Jasa Konstruksi;
 - l. Izin Penyelenggaraan Tontonan;
 - m. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Gedung Gajayana dan Wisma Tamu; dan
 - n. Izin Operasional untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner.
- (2) Jenis pelayanan Nonperizinan diselenggarakan BP2T, sebagai berikut :
- a. TDU Pariwisata; dan
 - b. TDP.

BAB III

TATA CARA PERMOHONAN IZIN DAN NONPERIZINAN

Pasal 3

Tata cara permohonan Perizinan dan Nonperizinan, mencakup :

- a. Permohonan Perizinan dan Nonperizinan Parsial; dan
- b. Permohonan Perizinan dan Nonperizinan Pararel.

Pasal 4

- (1) Perizinan dan Nonperizinan Parsial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, merupakan Perizinan dan Nonperizinan yang diproses secara parsial yaitu permohonan Izin untuk 1 (satu) jenis Izin atau Non Izin.
- (2) Prosedur dan mekanisme Perizinan dan Nonperizinan Parsial sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagaimana tercantum dalam lampiran I Peraturan Walikota ini.

Pasal 5

- (1) Perizinan dan Nonperizinan Pararel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, meliputi :
 - a. Pararel I, meliputi IMB, Izin Gangguan dan TDU Pariwisata;
 - b. Pararel II, meliputi IMB, Izin Gangguan dan SIUP;
 - c. Pararel III, meliputi IMB dan IUI;
 - d. Pararel IV, meliputi IMB, Izin Gangguan dan IUTM; dan
 - e. Pararel V, meliputi IMB dan Izin Gangguan (HO).
- (2) Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), hanya diperuntukkan bagi pengurusan baru.
- (3) Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diproses secara simultan dan diterbitkan secara berurutan.

Pasal 6

Prosedur dan mekanisme Perizinan dan Nonperizinan Pararel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Walikota ini.

Pasal 7

Permohonan Perizinan dan Nonperizinan baik Parsial maupun Pararel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, diajukan kepada Kepala BP2T dengan mengisi formulir permohonan sesuai Perizinan atau Nonperizinan yang diajukan.

BAB IV

MASA BERLAKU IZIN DAN NONIZIN

Pasal 8

- (1) Masa berlaku IMB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a, selamanya, kecuali terjadi

- perubahan bentuk dan fungsi bangunan maka wajib mengajukan pembaharuan IMB.
- (2) Dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk IMB Reklame dan Media Informasi masa berlakunya 5 (lima) tahun.
 - (3) Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan bangunan belum dibangun, maka IMB dinyatakan batal dan harus mengajukan pembaharuan IMB.
 - (4) Untuk penerbitan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri mengikuti ketentuan peraturan perundang undangan.

Pasal 9

- (1) Masa berlaku Izin Gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b, selamanya, sepanjang perusahaan melakukan usahanya.
- (2) Setiap pelaku usaha yang telah memiliki Izin Gangguan sebagaimana dimaksud pada (1), wajib melakukan her registrasi setiap 3 (tiga) tahun sekali.
- (3) Tempat usaha yang tidak memiliki IMB karena tempat usaha berada di rencana RUMIJA yang sudah terbentuk dan/atau di sempadan bangunan dapat diterbitkan izinnya yang masa berlakunya maksimal 2 (dua) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan dengan ketentuan :
 - a. tanah yang terkena RUMIJA dan/atau sempadan bangunan adalah tanah milik sendiri atau tidak berada pada tanah jalan;
 - b. usaha yang ada tidak menimbulkan gangguan terutama gangguan limbah yang dikeluarkan usaha tersebut (air, udara dan tanah), gangguan sosial budaya terhadap masyarakat sekitar tempat usaha, gangguan transportasi dan pejalan kaki;

- c. adanya persetujuan Tim Teknis yang dituangkan dalam Berita Acara;
- d. dapat dicabut sewaktu-waktu, apabila tempat usaha yang diizinkan tersebut tidak digunakan sesuai dengan fungsinya.

Pasal 10

Masa berlaku Izin Reklame sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c, sebagai berikut :

- a. untuk Izin Reklame Insidental selama 14 (empat belas) hari;
- b. untuk Izin Reklame Tetap selama 1 (satu) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan.

Pasal 11

Masa berlaku SIUP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf d, selamanya sepanjang tidak ada perubahan lokasi dan jenis kegiatan/usaha dan wajib melakukan pendaftaran ulang setiap 5 (lima) tahun.

Pasal 12

- (1) Masa berlaku IUI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf e, selamanya sepanjang tidak ada perubahan lokasi dan jenis kegiatan/usaha industri dan wajib daftar ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali.
- (2) Masa berlaku Izin Perluasan Industri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf f, selamanya sepanjang tidak ada perubahan lokasi dan/atau kapasitas produksi/investasi dan/atau jenis kegiatan/usaha industri.

Pasal 13

Masa berlaku IUTM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf h, selamanya sepanjang tidak ada perubahan lokasi dan jenis kegiatan/usaha, dan wajib daftar ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali.

Pasal 14

Masa berlaku Izin Usaha Angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf i, selamanya sepanjang tidak ada perubahan lokasi dan jenis kegiatan/usaha dan wajib melakukan pendaftaran ulang setiap 5 (lima) tahun.

Pasal 15

- (1) Masa berlaku Izin Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf j, selama 5 (lima) tahun dan dilakukan pembaharuan.
- (2) Pemegang Izin Trayek sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap 1 (satu) tahun sekali diwajibkan melakukan daftar ulang melalui perpanjangan Kartu Pengawasan.

Pasal 16

- (1) Masa berlaku IUJK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf k, selama 3 (tiga) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan.
- (2) IUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan daftar ulang setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 17

Masa berlaku Izin Penyelenggaraan Tontonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf l, selama masa penyelenggaraan tontonan.

Pasal 18

Masa berlaku Izin Pemakaian Kekayaan Daerah berupa Gedung Gajayana dan Wisma Tamu Masa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf m, selama masa pemakaian gedung.

Pasal 19

Masa berlaku Izin Operasional untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 2 ayat (1) huruf n, selama 4 (empat) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan.

Pasal 20

Masa berlaku TDU Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a, selama 3 (tiga) tahun dan dapat dilakukan pembaharuan.

Pasal 21

Masa berlaku TDP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b, selama Perusahaan masih beroperasi dan wajib didaftarkan ulang setiap 5 (lima) tahun.

BAB V TIM TERPADU

Pasal 22

- (1) Walikota membentuk dan menetapkan Tim Terpadu yang berkedudukan di BP2T.
- (2) Tim Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Walikota dan terdiri dari unsur SKPD teknis yang mempunyai kompetensi teknis di bidangnya.
- (3) Tim Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mencakup :
 - a. Tim Teknis; dan
 - b. Tim Pengawasan Terpadu.
- (4) Pelaksanaan tugas Tim Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikoordinasikan oleh Kepala Bidang pada BP2T sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pasal 23

- (1) Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf a, bertugas melakukan penelitian dan pemeriksaan lapangan terhadap permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan.

- (2) Hasil penelitian dan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan rekomendasi bagi Kepala BP2T untuk menentukan persetujuan Perizinan atau Nonperizinan.

Pasal 24

- (1) Tim Pengawasan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) huruf b, bertugas melakukan pengawasan terhadap Izin dan/atau Non Izin yang telah diterbitkan untuk menilai kesesuaian antara pelaksanaan dengan Izin Izin dan/atau Non Izinnya secara berkala.
- (2) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan rekomendasi bagi Kepala BP2T untuk menentukan pencabutan Perizinan dan/atau Nonperizinan.

Pasal 25

Tata kerja pelaksanaan tugas Tim Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, ditetapkan lebih lanjut oleh Kepala BP2T.

BAB V

TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN/ATAU NONPERIZINAN

Bagian Kesatu Informasi Perizinan dan/atau Nonperizinan

Pasal 26

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan/atau Nonperizinan, BP2T memberikan pelayanan informasi Perizinan dan/atau Nonperizinan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terkait dengan persyaratan, mekanisme yang dilalui, besaran retribusi dan waktu layanan penerbitan Izin dan/atau Non Izin mengacu pada

Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diberikan secara langsung oleh Petugas layanan informasi pada BP2T maupun secara tidak langsung melalui *website* BP2T.

Bagian Kedua

Verifikasi Permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan

Pasal 27

- (1) Kepala BP2T melalui Petugas loket penerimaan berkas menerima berkas permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan dengan memeriksa kelengkapan isian formulir permohonan disesuaikan dengan berkas permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan sebagaimana persyaratan Perizinan dan/atau Nonperizinan.
- (3) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berupa diterimanya berkas permohonan untuk dilanjutkan pada tahapan proses berikutnya bilamana berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan atau dikembalikannya berkas permohonan untuk dilengkapi sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
- (4) Pemohon yang berkas permohonannya diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (3), akan menerima bukti penerimaan berupa Tanda Terima Berkas.

Bagian Ketiga Rekomendasi

Pasal 28

- (1) Perizinan dan/atau Nonperizinan yang memerlukan penelitian lapangan wajib dilakukan

koordinasi untuk meminta rekomendasi kepada Tim Teknis.

- (2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan saran atau pertimbangan teknis dapat atau tidaknya Izin dan/atau Non Izin diterbitkan.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan.

Pasal 29

- (1) Jangka waktu pemberian rekomendasi oleh Tim Teknis, yaitu selama 4 (empat), hari kerja setelah berkas permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan diterima oleh Tim Teknis.
- (2) Dalam hal jangka waktu pemberian rekomendasi telah melebihi batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan tidak ada penjelasan lebih lanjut, maka Tim Teknis dianggap telah menyetujui.

Pasal 30

Setiap Pemohon Perizinan dan/atau Nonperizinan wajib memberikan keterangan dan penjelasan yang diminta oleh Tim Teknis untuk memperjelas permohonan yang dimaksud.

Bagian Keempat Penolakan Permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan

Pasal 31

- (1) Permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan yang berdasarkan hasil Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis masih memerlukan penambahan dan/atau perbaikan maupun tidak memenuhi persyaratan teknis maka permohonan izinnya ditolak.
- (2) Penolakan Perizinan dan/atau Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disertai dengan alasan yang jelas.

- (3) Permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan yang ditolak dapat diajukan kembali sepanjang telah memenuhi persyaratan teknis.

Bagian Kelima
Penandatanganan

Pasal 32

- (1) Permohonan Perizinan dan/atau Nonperizinan yang telah mendapatkan persetujuan melalui Rekomendasi dari Tim Teknis ditandatangani oleh Kepala BP2T.
- (2) Apabila Kepala BP2T berhalangan, penandatanganan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan/atau Nonperizinan didelegasikan kepada Pejabat yang melaksanakan tugas Kepala BP2T.

Bagian Keenam
Pencabutan Izin

Pasal 33

Izin dan/atau Non Izin yang sudah diterbitkan dicabut apabila terjadi ketidaksesuaian dan/atau pelanggaran pemanfaatan Perizinan dan/atau Nonperizinan yang diterbitkan.

Pasal 34

- (1) Pencabutan Izin dan/atau Non Izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penerbitan Izin dan/atau Non Izin dan rekomendasi Tim Pengawas Terpadu.
- (2) Dengan pencabutan Izin dan/atau Non Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan penindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Pengawasan

Pasal 35

- (1) Pengawasan terhadap Izin dan/atau Non Izin yang sudah diterbitkan menjadi tanggung jawab BP2T.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Tim Pengawas Terpadu.
- (3) Hasil pengawasan dituangkan dalam berita acara dan ditandatangani semua anggota tim yang melaksanakan tugas.

BAB VI

PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN DAN
NONPERIZINAN

Pasal 36

Pengaduan terkait pelayanan Perizinan dan/atau Nonperizinan merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pasal 37

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, dapat dilakukan oleh Pemohon dan/atau masyarakat.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Walikota atau Kepala BP2T.

Pasal 38

- (1) BP2T dalam rangka penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, menyediakan sarana pengaduan yang dapat digunakan oleh Pemohon dan/atau masyarakat.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa :
 - a. kotak pengaduan;
 - b. penyampaian secara lisan, yakni secara langsung melalui loket pengaduan atau ruang

- penanganan pengaduan pada BP2T;
- c. surat yang dialamatkan kepada BP2T;
- d. media massa baik cetak maupun elektronik;
dan
- e. *Web mail* BP2T.

BAB VII

STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 39

- (1) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan ditetapkan lebih lanjut oleh Kepala BP2T.
- (2) Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan Perizinan ditetapkan dengan Keputusan Kepala BP2T.

BAB VIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 40

- (1) Terhadap permohonan Izin dan/atau Non Izin yang pada saat berlakunya Peraturan Walikota ini sudah diproses di BP2T tetapi Izin dan/atau Non Izinnya belum terbit, maka pemrosesan Izin dan/atau Non Izinnya berpedoman kepada ketentuan sebelumnya.
- (2) Terhadap Izin dan/atau Non Izin yang sudah diterbitkan pada saat diundangkannya Peraturan Walikota ini, maka Izin dan/atau Non Izin dimaksud tetap berlaku sampai berakhirnya masa berlakunya Izin dan/atau Non Izin.

Pasal 41

Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dilaksanakan dengan memanfaatkan dan memaksimalkan teknologi informasi.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Pada saat Peraturan Walikota ini berlaku, maka Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 43

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Malang.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 7 April 2016

WALIKOTA MALANG,

ttd.

MOCH. ANTON

Diundangkan di Malang
pada tanggal 7 April 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

CIPTO WIYONO

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2016 NOMOR 6

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

TABRANI, SH, M.Hum.
Pembina
NIP. 19650302 199003 1 019

LAMPIRAN I
PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 6 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN
DAN NONPERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU.

PROSEDUR DAN MEKANISME
PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PARSIAL

A. IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir bermaterai cukup;
- b. fotokopi KTP dengan menunjukkan aslinya;
- c. fotocopy Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) atau *Advice Planning* (AP) dilegalisir oleh instansi yang berwenang
- d. Keterangan Informasi Lingkungan;
- e. IMB untuk pemasangan media Reklame Tetap ukuran media reklame diatas 8 m² (delapan meter persegi) yang melampirkan SKRK;
- f. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi WNI Keturunan dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon yang mengajukan IMB.
- g. permohonan IMB untuk pemasangan media Reklame Tetap yang berada di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Provinsi wajib melampirkan fotokopi sewa lahan/tanah dari Provinsi;
- h. Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan rumah tinggal maksimal 2 (dua) lantai dan

bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;

- i. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan angka 8 dan bangunan reklame untuk ukuran media sebagaimana dimaksud angka 5 yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);
- j. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut, dalam hal :
 - 1) permohonan IMB baru, gambar rencana bangunan terdiri dari : denah bangunan, tampak muka/depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, potongan memanjang, potongan melintang, atap, pondasi, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai SKRK;
 - 2) permohonan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri sesuai kondisi lapangan, gambar bangunan terdiri dari : denah bangunan, tampak muka/depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi bangunan sesuai SKRK, atau gambar bangunan dapat berupa foto digital yang dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar lainnya;
 - 3) permohonan IMB untuk pemasangan media Reklame baik baru maupun sudah berdiri, gambar bangunan terdiri dari tampak muka/depan, tampak samping, potongan memanjang, potongan melintang, pondasi, situasi titik reklame sesuai SKRK;
- k. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan untuk bangunan bertingkat kecuali untuk bangunan rumah tinggal dengan fungsi bangunan Rumah

Sedang/Menengah, Rumah Kecil/Sederhana dan Rumah Sangat Sederhana (RSS) dengan jumlah lantai maksimal 2 (dua) lantai tidak diwajibkan surat pernyataan ini serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri;

- l. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
 - m. untuk permohonan IMB pendirian Tower dan IMB pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - n. IMB asli beserta lampiran gambar untuk permohonan IMB renovasi dan IMB pembaharuan data.
2. Mekanisme Pelayanan
- a. Petugas Loket Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
 - b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loket Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum serta dilanjutkan :
 - 1) permohonan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan terkait dengan ketentuan teknis yang tertuang dalam SKRK dengan rencana gambar bangunan perhitungan konstruksi bangunannya;
 - 2) melaksanakan perhitungan dan penetapan retribusi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tim Teknis;
 - c. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan kelayakan sebagaimana dimaksud pada angka 2 (dua).
 - d. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan penetapan retribusi;



- e. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T.
- f. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakannya lainnya;
 - 2) menandatangani lembar kerja perhitungan retribusi, memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan.
- g. Kepala BP2T :
 - 1) memberi nota dinas/rekomendasi bagi izin yang dapat di bayar terlebih dahulu oleh pemohon;
 - 2) menandatangani Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
 - 3) untuk permohonan IMB yang bangunannya dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan;
- h. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
- i. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota;
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;



- j. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.
3. Waktu Penyelesaian Izin
 - a. untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, 8 (delapan) hari kerja;
 - b. untuk bangunan yang tidak dipersyaratkan perhitungan konstruksi, 4 (empat) hari kerja;
 - c. untuk bangunan yang sudah berdiri dengan melibatkan Tim Teknis, 8 (delapan) hari kerja.
 4. Retribusi Izin
Dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

B. IZIN GANGGUAN

1. Persyaratan
 - a. mengisi formulir bermaterai cukup;
 - b. fotokopi KTP dengan menunjukkan aslinya;
 - c. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi WNI Keturunan dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon yang mengajukan IMB;
 - d. fotokopi IMB beserta gambar bangunan (lampiran IMB) dengan menunjukkan aslinya;
 - e. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
 - f. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi tempat usaha yang diketahui oleh RT, RW dan Lurah setempat,

sedangkan untuk daftar ulang permohonan izin gangguan sedang/besar hanya diketahui RT dan RW setempat dan daftar ulang permohonan izin gangguan kecil tidak dikenakan persyaratan ini apabila nama Pemohon, jenis usaha, lokasi, luas tempat usaha tetap/tidak berubah dari keputusan izin yang lama;

- g. fotokopi Akta pendirian Badan Hukum beserta perubahannya jika berbentuk badan;
- h. fotokopi Izin Gangguan dan Lampiran Gambar Tempat Usaha (khusus Daftar Ulang);
- i. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
- j. untuk penerbitan Izin Gangguan mengikuti ketentuan sebagai berikut :
 - 1) untuk permohonan dan gambar denah tempat usaha yang kondisi lapangan sesuai dengan permohonan izin, maka akan diproses lebih lanjut;
 - 2) bagi permohonan pembaharuan, kondisi lapangan sesuai dengan permohonan izin dan terdapat pelanggaran GSB dan/atau peruntukan yang tidak sesuai dengan IMB tetapi tidak mengganggu lingkungan sekitar (terutama bangunan yang berhimpitan dengan tempat usaha), maka permohonan dapat diproses lebih lanjut;
 - 3) untuk jenis/tempat usaha yang menimbulkan dampak lingkungan besar dan tidak ada instrumen untuk pengelolaan lingkungan akibat dari dampak lingkungan tersebut sebagaimana tertuang dalam kajian UKL-UPL atau AMDAL atau Izin Lingkungan dan/atau ANDAL LALIN, maka izin tidak dapat diproses lebih lanjut;
- k. untuk permohonan baru pada toko modern jenis *minimarket* yang berada diperuntukan perumahan atau permukiman dapat diizinkan dengan ketentuan :
 - 1) tidak berada atau masuk dalam kawasan permukiman jenis perkampungan;
 - 2) berada di fungsi jalan utama dalam permukiman tersebut atau berada di jalan dengan fungsi minimal lokal sekunder;

3) dilengkapi dengan studi lingkungan pada Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL)/Izin Lingkungan.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari Petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum serta dilanjutkan :
 - 1) permohonan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk dilaksanakan penelitian dan pemeriksaan serta peninjauan lapangan terkait dengan :
 - a) penelitian dan pemeriksaan luas gambar tempat usaha dengan kondisi lapangan;
 - b) penelitian dan pemeriksaan dampak lingkungan yang ditimbulkan dari kegiatan usaha tersebut;
 - 2) Perhitungan dan penetapan retribusi berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tim Teknis;
- c. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan kelayakan sebagaimana dimaksud pada angka 2;
- d. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan penetapan retribusi;
- e. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;
- f. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan Lampiran Gambar Tempat Usaha dengan

persyaratan izin di berkas permohonan dan Berita Acara Kelayakan dari Tim Teknis;

2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar tempat usaha;

g. Kepala BP2T :

1) menandatangani Keputusan Izin dan lampiran gambar tempat usaha yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;

2) untuk permohonan Izin Gangguan Besar yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan Lampiran Gambar Tempat Usaha untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izin dan lampiran gambar tempat usaha;

h. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota;

i. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :

1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);

2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;

3) menyimpan berkas permohonan;

j. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.

3. Waktu Penyelesaian Izin

a. untuk Izin Gangguan kecil, 7 (tujuh) hari kerja;

b. untuk Izin Gangguan Sedang/Besar, 15 (lima belas) hari kerja.

4. Retribusi Izin

Dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

C. IZIN REKLAME

1. Persyaratan

a. Izin Reklame Insidentil :

- 1) mengisi formulir bermaterai cukup;
- 2) membawa spanduk, bagian baliho, bagian reklame pada media reklame bando jalan, umbul-umbul, banner dan reklame udara untuk mendapatkan legalitas dari BP2T dan Dinas Pendapatan Daerah sebagai bukti telah mendapatkan izin pemasangan media dan lunas Pajak Reklame insidentil;
- 3) bagi Izin Reklame Insidentil yang temanya menyebutkan dan/atau tidak menyebutkan kegiatan/keramaian/tontonan tetapi reklame tersebut ada kegiatan/keramaian/tontonan, wajib melampirkan izin keramaian umum/tontonan atau tanda terima pengurusan izin dimaksud;

b. Izin Reklame Tetap :

- 1) mengisi formulir bermaterai cukup;
- 2) fotokopi KTP yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
- 3) gambar reklame dengan skala sesuai kebutuhan (1:50, 1:100, 1:200) disertai dengan gambar titik lokasi dengan skala sesuai kebutuhan (1:100 sampai 1:1000), sedangkan untuk pembaharuan Izin, permohonan Reklame Tetap untuk gambar media reklame dapat berupa foto digital yang dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar titik lokasi;
- 4) fotokopi Izin Gangguan untuk Media Reklame Tetap yang materi atau temanya menyebutkan perusahaan atau jenis usaha yang berada di Kota Malang;
- 5) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik lahan (persil) bermaterai cukup untuk reklame yang dipasang pada tanah milik orang lain, sedangkan untuk pemasangan reklame di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Provinsi melampirkan fotokopi sewa lahan/tanah dari Provinsi dan untuk pemasangan reklame di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota Malang pembayaran sewa lahan/tanah

dilaksanakan apabila permohonan izin mendapat persetujuan dari Tim Teknis;

2. Mekanisme Pelayanan

a. Izin Reklame Insidentil :

- 1) Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dan apabila sudah sesuai lokasi pemasangannya langsung mencetak Keputusan Izinnya untuk diparaf Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dan ditandatangani oleh Kepala BP2T;
- 2) media Reklame Insidentil dilegalitaskan kepada Petugas BP2T yang ditunjuk oleh Kepala BP2T dan petugas dari Dinas Pendapatan Daerah;
- 3) Keputusan Izin dan Media Reklame Insidentil dapat diambil oleh Pemohon apabila sudah membayar Pajak Reklame kepada Petugas Dinas Pendapatan Daerah dan menyerahkanta terima permohonan yang berada di Loker Pembayaran Retribusi dan Pengambilan Izin setelah Petugas Kasir dari Sekretariat BP2T membuat Nota Pajak pembayaran untuk diserahkan kepada Petugas dari Dinas Pendapatan Daerah;

b. Izin Reklame Tetap :

- 1) Petugas Loker Permohonan Izin, menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikanta terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- 2) Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian serta dilanjutkan :
 - a) permohonan langsung diserahkan Tim Teknis untuk dilaksanakan penelitian dan pemeriksaan serta peninjauan lapangan terkait dengan kelayakan pemasangan media reklame apakah sesuai dengan Rekomendasi/Persetujuan Titik Lokasi Reklame yang masih berlaku dan/atau IMB Reklame yang masih berlaku;

- b) Tim Teknis membuat Berita Acara Kelayakan, hasil dari penelitian dan pemeriksaan serta peninjauan lapangan tersebut;
 - c) membuat rekomendasi kepada Walikota untuk Permohonan Izin Reklame Tetap dengan besaran dan jenis reklame tertentu;
- 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian :
- a) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan lampiran Izin dengan persyaratan izin di berkas permohonan dan Berita Acara Kelayakan dari Tim Teknis;
 - b) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar reklame;
 - c) memberi paraf rekomendasi kepada Walikota untuk Reklame Tetap dengan besaran dan jenis reklame tertentu;
- 4) Kepala BP2T :
- a) menandatangani Keputusan Izin dan lampiran gambar reklame yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
 - b) menandatangani rekomendasi kepada Walikota untuk permohonan Izin Reklame Tetap tertentu baik izin baru maupun pembaharuan Izin sebelum penandatanganan Keputusan Izinnya.
- 5) Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
- 6) Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
- a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan.
- 7) Petugas Pengambilan Izin :
- a) menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran Pajak Reklame;

- b) untuk pembayaran Pajak Reklame, petugas kasir dari Sekretariat BP2T membuat Nota Pajak pembayaran untuk diserahkan kepada Petugas dari Dinas Pendapatan Daerah;
- c) untuk pemasangan Reklame Tetap di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Pemerintah Kota Malang harus membayar sewa tanah/lahan kepada Perangkat Daerah terkait atau yang membidangnya dengan dibuatkan Surat Pengantar dari BP2T, dengan menunjukkan bukti pembayaran sewa tanah/lahan dan Pajak Reklame, Keputusan Izin dapat diambil oleh Pemohon, sedangkan untuk Reklame Tetap di Rumija Eksisting yang merupakan kewenangan Provinsi dapat menunjukkan bukti pembayaran sewa lahan/tanah dari Provinsi dan Pajak Reklame.

3. Waktu Penyelesaian Izin

- a. waktu penyelesaian Izin Reklame Insidentil 1 (satu) hari kerja;
- b. waktu penyelesaian Izin Reklame Tetap 15 (lima belas) hari kerja.

4. Retribusi Izin

Izin Pemasangan Media Reklame tidak dikenakan retribusi, tetapi untuk pemasangan reklamennya dikenakan Pajak Reklame berdasarkan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah.

D. IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)

1. Persyaratan

a. Izin Baru :

- 1) Perusahaan yang Berbadan Hukum Perseroan Terbatas :
 - a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha dan atau Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum, dengan menunjukkan aslinya;
 - c) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - d) fotokopi Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan

- Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- e) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab/Direktur Utama Perusahaan, dengan menunjukkan aslinya;
 - f) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - g) fotokopi Izin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;
 - h) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - i) apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - j) pas foto berwarna Penanggung Jawab/Direktur 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;
 - k) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
- 2) Perusahaan yang Berbadan Hukum Koperasi :
- a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta susunan pengurus terbaru yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - c) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab atau Pengurus Koperasi, dengan menunjukkan aslinya;
 - d) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - e) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
 - f) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - g) apabila status kepemilikan tanah tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik



- tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewayang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- h) pas foto berwarna Penanggung Jawab atau Pengurus Koperasi ukuran 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;
- 3) Perusahaan yang Berbadan Hukum CV/Firma :
- a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha dan atau, Pemilik/Direktur bagi usaha dagang yang Berbadan Hukum CV/Firma dengan menunjukkan aslinya;
 - c) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab atau Pemilik, dengan menunjukkan aslinya;
 - e) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - f) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
 - g) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - h) apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - i) pas foto berwarna Penanggung Jawab atau Pemilik ukuran 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;
 - j) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
- 4) Usaha Perorangan/Usaha Dagang :
- a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Perorangan/Usaha Dagang, dengan menunjukkan aslinya;
 - c) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik Usaha, dengan menunjukkan aslinya;

- d) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - e) fotokopi Izin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;
 - f) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - g) apabila Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewayang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - h) pas foto berwarna Pemilik Usaha ukuran 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;
- 5) SIUP Cabang :
- a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Perorangan/Usaha Dagang dan/atau Penanggung Jawab Cabang Usaha Dagang yang dikuasakan, dengan menunjukkan aslinya;
 - c) fotokopi Akta Pendirian Cabang yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik atau Penanggung Jawab Perusahaan, dengan menunjukkan aslinya;
 - e) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - f) fotokopi Surat Penunjukan sebagai Penanggung Jawab Kantor Cabang;
 - g) fotokopi Izin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;
 - h) fotokopi SIUP Kantor Pusat yang telah dilegalisir Pejabat Berwenang;
 - i) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah yang digunakan sebagai Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - j) apabila tanah yang digunakan sebagai tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli



Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewayang telah dilegalisir pejabat berwenang;

k) pas foto berwarna Pemilik atau Penanggung Jawab ukuran 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;

b. Pendaftaran Ulang :

- 1) mengisi formulir;
- 2) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik untuk usaha perdagangan Perorangan/Usaha Dagang, Pemilik/Direktur untuk usaha perdagangan yang berbentuk CV/Firma, dan Pemilik/Direktur dan atau Komisaris untuk usaha perdagangan berbentuk Perseroan Terbatas, dengan menunjukkan aslinya;
- 3) fotokopi SIUP dengan menunjukkan aslinya;
- 4) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Perusahaan Penanggung jawab/Pemilik Kegiatan Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
- 5) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
- 6) untuk Perusahaan yang Berbadan Hukum Perseroan Terbatas, menyertakan Neraca Perusahaan Tahun Terakhir.
- 7) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan, dalam hal belum menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Mekanisme Pelayanan

a. Izin Baru :

- 1) Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan Izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- 2) Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;

- 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyerahkan permohonan izin kepada Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi;
 - 4) untuk permohonan Izin yang sudah mendapatkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau pendaftaran ulang yang sudah diproses oleh Petugas BP2T yang membidangnya dicetakkan Keputusan Izinnya;
 - 5) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan Izin di berkas permohonan dan Rekomendasi dari Tim Teknis, untuk kemudian memberi paraf Keputusan Izin;
 - 6) Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
 - 7) Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 8) Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan;
 - 9) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta terima permohonan;
- b. Pendaftaran Ulang :
- 1) Petugas Locket Permohonan Izin, menerima permohonan yang disertai SIUP asli;
 - 2) Petugas Locket Permohonan Izin, menyerahkan ke Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk diparaf;
 - 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyerahkan ke Kepala BP2T untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Badan untuk pengesahan lebih lanjut;



- 4) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan.
3. Waktu Penyelesaian Izin
 - a. waktu penyelesaian izin 7 (tujuh) hari kerja;
 - b. waktu penyelesaian pendaftaran ulang Izin 2 (dua) hari kerja.
 4. Retribusi Izin

Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

E. IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)

1. Persyaratan
 - a. TDI/IUI Kecil Baru :
 - 1) mengisi formulir;
 - 2) fotokopi identitas pemilik dan pelaku usaha/perusahaan;
 - 3) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - 4) fotokopi IMB, dengan menunjukkan aslinya;
 - 5) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah dan Bangunan Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 6) apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 7) fotokopi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)/Izin Lingkungan yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 8) Surat Pernyataan Kesanggupan/Persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
 - b. IUI Menengah Baru :
 - 1) mengisi formulir;
 - 2) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum, dengan menunjukkan aslinya;
 - 3) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan;
 - 4) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan Berbadan Hukum dan Surat Pengesahan Akta Perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas dari Menteri Hukum dan HAM yang telah dilegalisir pejabat berwenang;



- 5) fotokopi IMB, dengan menunjukkan aslinya;
- 6) fotokopi Sertifikat Kepemilikan Tanah dan Bangunan Tempat Usaha yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- 7) apabila tempat usaha bukan milik sendiri, harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
- 8) fotokopi Izin Lingkungan yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- 9) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

c. Daftar Ulang Izin :

- 1) mengisi formulir;
- 2) fotokopi IUI atau Izin Perluasan Industri, dengan menunjukkan aslinya;
- 3) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum.
- 4) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan, dalam hal belum menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Mekanisme Pelayanan

a. Izin Baru :

- 1) Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan Izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- 2) Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
- 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, menyerahkan permohonan izin kepada Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi;
- 4) untuk permohonan Izin yang sudah mendapatkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau daftar ulang yang sudah diproses oleh Petugas BP2T yang membidangnya dicetak Keputusan Izinnya;

- 5) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan Izin di berkas permohonan dan Rekomendasi dari Tim Teknis, untuk kemudian memberi paraf Keputusan Izin;
 - 6) Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
 - 7) Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 8) Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir dan Pengarsipan :
 - a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan;
 - 9) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan;
- b. Daftar Ulang Izin :
- 1) Petugas Loker Permohonan Izin, menerima permohonan yang disertai IUI atau Izin Perluasan Industri asli;
 - 2) Petugas Loker Permohonan Izin, menyerahkan ke Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk diparaf;
 - 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyerahkan kepada Kepala BP2T untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris BP2T untuk pengesahan lebih lanjut;
 - 4) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan.
3. Waktu Penyelesaian izin
- a. waktu penyelesaian izin 5 (lima) hari kerja;
 - b. waktu penyelesaian daftar ulang Izin 2 (dua) hari kerja.

4. Retribusi Izin

Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

F. IZIN PERLUASAN INDUSTRI

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir;
- b. fotokopi IUI, dengan menunjukkan aslinya;
- c. fotokopi IMB, dengan menunjukkan aslinya;
- d. dokumen rencana Perluasan;
- e. data Industri 2 (dua) tahun terakhir;
- f. perubahan Izin Lingkungan; dan
- g. surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan, dalam hal belum menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan Izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, menyerahkan permohonan izin kepada Tim Teknis untuk dilakukan pemeriksaan;
- d. untuk permohonan Izin yang sudah mendapatkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau daftar ulang yang sudah diproses oleh Petugas BP2T yang membidangnya dicetakkan Keputusan Izinnya;
- e. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan Izin di berkas permohonan dan Rekomendasi dari Tim Teknis, untuk kemudian memberi paraf Keputusan Izin;
- f. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;

- g. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - h. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
 - i. Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta anda terima permohonan.
3. Waktu Penyelesaian izin
Waktu penyelesaian izin 5 (lima) hari kerja.
 4. Retribusi Izin
Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.
- G. IZIN USAHA TOKO MODERN (IUTM)
1. Persyaratan
 - a. mengisi formulir;
 - b. fotokopi Nomor Wajib Pajak (NPWP);
 - c. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon yang masih berlaku;
 - d. fotokopi Izin Gangguan (hanya untuk minimarket yang tidak terintegrasi dengan pusat perbelanjaan);
 - e. fotokopi Akta Perusahaan dan Pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM (dikecualikan untuk *minimarket* milik Perorangan);
 - f. fotokopi Akta Cabang, Keputusan Badan Pengurus jika usaha ini merupakan cabang;
 - g. fotokopi IMB (Izin Mendirikan Bangunan);
 - h. fotokopi persetujuan UKL-UPL
 - i. surat Pernyataan di atas materai Rp. 6000 kesanggupan melaksanakan dan mematuhi peraturan yang berlaku;
 - j. fotokopi Sertifikat kepemilikan tempat usaha/Akta jual beli/surat sewa, bukti kerja sama;
 - k. rencana kemitraan dengan usaha mikro dan kecil (dikecualikan untuk *minimarket*);

1. hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat oleh badan atau lembaga independen yang berkompeten, bagi pemohon yang baru dan akan membangun toko modern setelah diundangkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 tahun 2014 tentang Pengelolaan Pusat Perbelanjaan, Toko Modern, dan Pemberdayaan Pasar Tradisional (dikecualikan untuk *minimarket*);
- m. pas foto berwarna Pemohon ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin pada BP2T menerima berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratannya;
- b. untuk berkas yang sudah lengkap persyaratannya, Petugas memberikan nomor register dan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon. Sedangkan untuk berkas yang belum lengkap, petugas mengembalikan berkas permohonan kepada Pemohon untuk dilengkapi;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, menyerahkan permohonan izin kepada Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi;
- d. untuk permohonan Izin yang sudah mendapatkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau daftar ulang yang sudah diproses oleh Petugas BP2T yang membidangnya dicetak dan Keputusan Izinnya;
- e. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan Izin di berkas permohonan dan Rekomendasi dari Tim Teknis, untuk kemudian memberi paraf Keputusan Izin;
- f. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
- g. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
- h. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;

2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;

3) menyimpan berkas permohonan;

- i. Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahtandanya terima permohonan.

3. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian pemrosesan Izin 7 (tujuh) hari kerja.

4. Retribusi Izin

Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

H. IZIN USAHA ANGKUTAN

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir bermaterai cukup;
- b. fotokopi KTP dengan menunjukkan aslinya;
- c. fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
- d. fotokopi Surat Tanda Uji Keur yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
- e. menunjukkan Izin Usaha Angkutan Asli (untuk perpanjangan Izin Usaha Angkutan)
- f. khusus Izin Usaha Angkutan Baru, dengan pemberlakuan apabila :
 - 1) kendaraan baru;
 - 2) ganti pemilik/alamat.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantandanya terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian serta dilanjutkan :
 - 1) untuk permohonan baru, permohonan izin diserahkan ke Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi;

- 2) untuk pembaharuan izin langsung diproses kelayakannya oleh Petugas yang membidangnya dari BP2T;
 - c. Petugas Penerbitan, untuk permohonan yang sudah mendapatkan rekomendasi dari Tim Teknis atau permohonan pembaharuan yang sudah mendapat kelayakan dari Petugas BP2T yang membidangnya dicetakkan keputusan izinnya;
 - d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan izin di berkas permohonan dan rekomendasi dari Tim Teknis untuk permohonan baru;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin.
 - e. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
 - f. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - g. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan.
 - h. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan.
3. Waktu Penyelesaian Izin
Waktu penyelesaian Izin Usaha Angkutan 7 (tujuh) hari kerja.
4. Retribusi Izin
Tidak dipungut/dikenakan retribusi.
- I. IZIN TRAYEK
1. Persyaratan
 - a. Izin Trayek Baru atau Peremajaan Kendaraan
 - 1) mengisi formulir bermaterai cukup;
 - 2) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi

- perusahaan yang berbadan hukum;
 - 3) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan bagi yang berbadan hukum;
 - 4) fotokopi KTP yang masih berlaku bagi perorangan;
 - 5) fotokopi Kartu Anggota Organda;
 - 6) fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB);
 - 7) fotokopi Buku Uji Kendaraan Bermotor;
 - 8) fotokopi Izin Usaha Angkutan yang masih berlaku; dan
 - 9) fotokopi iuran Asuransi Jasa Raharja.
- b. Daftar ulang Izin Trayek/Kartu Pengawasan
- 1) mengisi formulir bermaterai cukup;
 - 2) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi perusahaan yang berbadan hukum;
 - 3) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan bagi yang berbadan hukum
 - 4) fotokopi KTP yang masih berlaku bagi perorangan;
 - 5) fotokopi Kartu Anggota Organda;
 - 6) fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB);
 - 7) Izin Trayek/Kartu Pengawasan Asli;
 - 8) fotokopi Buku Uji Kendaraan Bermotor; dan
 - 9) fotokopi iuran Asuransi Jasa Raharja.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian serta dilanjutkan :
 - 1) Penyerahan permohonan kepada Tim Teknis untuk dilaksanakan penelitian dan pemeriksaan masa berlaku STNKB dan Buku Uji kendaraan bermotor;
 - 2) Penetapan retribusi berdasarkan ketentuan yang berlaku;

- c. Petugas Penerbitan :
mencetak Keputusan Izin dan Kartu Pengawasan yang sudah dilaksanakan pemeriksaan;
 - d. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan ketentuan retribusi;
 - e. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;
 - f. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan izin di berkas permohonan dan rekomendasi dari Tim Teknis untuk permohonan baru;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin;
 - g. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
 - h. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - i. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
 - j. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi;
3. Waktu Penyelesaian Izin
- a. waktu penyelesaian Izin Trayek baru 7 (tujuh) hari kerja;
 - b. waktu penyelesaian daftar ulang Izin Trayek 2 (dua) hari kerja.

4. Retribusi Izin

Dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

J. IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI

1. Persyaratan

a. Warga Negara Indonesia/Badan Hukum Indonesia

- 1) mengisi formulir yang dilengkapi dokumen sebagai berikut :
 - a) Daftar Pengurus Perusahaan;
 - b) Daftar Tenaga Non Teknis Perusahaan;
 - c) Daftar Tenaga Teknis Perusahaan;
 - d) Surat Pernyataan Tenaga Teknis Tugas Penuh Perusahaan;
 - e) Daftar Pengalaman Kerja Tenaga Teknik Tugas Penuh Perusahaan;
 - f) Daftar Peralatan Perusahaan;
 - g) Neraca Perusahaan Tahun Terakhir;
 - h) Daftar Pengalaman Perusahaan.
- 2) fotokopi Sertifikat Badan Usaha yang telah diregistrasi oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi;
- 3) fotokopi Izin Gangguan, dengan menunjukkan aslinya;
- 4) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang;
- 5) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik/Pimpinan Perusahaan yang dilegalisir pejabat berwenang;
- 6) fotokopi Kartu Tanda Penduduk Tenaga Non Teknis dengan menunjukkan yang aslinya;
- 7) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Tenaga Teknik Tugas Penuh Perusahaan dengan menunjukkan yang aslinya;
- 8) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan (NPWP), dengan menunjukkan aslinya;
- 9) fotokopi ijazah dan pengalaman teknik Pemilik/Pimpinan Perusahaan;
- 10) fotokopi ijazah tenaga non teknik (minimal Sekolah Menengah Atas);

- 11) fotokopi ijazah tenaga teknik (minimal Sekolah Menengah Kejuruan);
 - 12) gambar denah lokasi dan ruang kantor perusahaan;
 - 13) foto papan nama perusahaan;
 - 14) foto berwarna Pemilik/Pimpinan Perusahaan ukuran 4 x 6 cm;
 - 15) IUJK asli yang masih berlaku bagi permohonan daftar ulang IUJK;
 - 16) asli IUJK yang telah habis masa berlakunya bagi permohonan pembaharuan IUJK;
 - 17) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian dan fotokopi IUJK yang hilang bagi permohonan penggantian IUJK yang hilang;
 - 18) bagi permohonan penggantian IUJK yang rusak dengan menunjukkan dan menyerahkan IUJK asli yang rusak;
- b. Warga Negara Asing/Badan Hukum Asing
- 1) memiliki tanda registrasi berusaha yang dikeluarkan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi;
 - 2) fotokopi Akta Pendirian Kantor Cabang yang dilegalisir pejabat berwenang;
 - 3) memenuhi persyaratan sebagaimana dipersyaratkan bagi pengajuan oleh Warga Negara Indonesia/Badan Hukum Indonesia;
 - 4) memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 1 kecuali huruf d.

2. Mekanisme Pelayanan

a. Pengurusan Izin Baru:

- 1) Petugas Locket Permohonan Izin, menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikan tanda terima Permohonan Izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- 2) Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari Petugas Locket Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
- 3) Tim Teknis melakukan pemeriksaan lapangan dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Bidang Pelayanan

- Perizinan Pekerjaan Umum yang dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- 4) apabila hasil pemeriksaan dinyatakan tidak layak maka permohonan beserta berkas kelengkapannya diserahkan kembali kepada Pemohon disertai dengan penjelasannya;
 - 5) apabila hasil pemeriksaan dinyatakan layak maka Petugas Penerbitan mencetak draf Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan;
 - 6) Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
 - 7) Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 8) Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir dan Pengarsipan :
 - a) memberi nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan;
 - 9) Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta terima permohonan.
- b. Pengurusan Daftar Ulang Izin :
- 1) Petugas Loker Permohonan Izin, menerima permohonan yang disertai IUJK asli;
 - 2) Petugas Loker Permohonan Izin, menyerahkan ke Kepala Bidang Perizinan Pekerjaan Umum untuk diparaf;
 - 3) Kepala Bidang Perizinan Pekerjaan Umum menyerahkan kepada Kepala BP2T untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris BP2T untuk pengesahan lebih lanjut;
 - 4) Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta terima permohonan;
- c. Pengurusan Izin yang Rusak dan Izin yang Hilang :
- 1) Petugas Loker Permohonan Izin, menerima permohonan yang disertai :

- a) izin asli yang rusak bagi pengurusan Izin yang rusak;
 - b) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian bagi pengurusan Izin yang hilang;
- 2) Petugas Loker Permohonan Izin, menyerahkan ke Kepala Subagian Umum untuk mencari berkasnya dan menyerahkan kepada Kepala Bidang Perizinan Pekerjaan Umum untuk mendapatkan proses penggantian;
 - 3) Kepala Bidang Perizinan Pekerjaan Umum menyerahkan ke Kepala BP2T untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris BP2T untuk pengesahan lebih lanjut;
 - 4) Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan.
3. Waktu Penyelesaian Izin
 - a. waktu penyelesaian IUJK 5 (lima) hari kerja;
 - b. waktu penyelesaian daftar ulang IUJK 2 (dua) hari kerja;
 - c. waktu penyelesaian pembaharuan IUJK 2 (dua) hari kerja;
 - d. waktu penyelesaian IUJK yang rusak dan penyelesaian IUJK yang hilang 4 (empat) hari kerja.
 4. Retribusi Izin

Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

K. IZIN PENYELENGGARAAN TONTONAN

1. Persyaratan
 - a. mengisi formulir bermaterai cukup;
 - b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ketua Panitia atau Penyelenggara yang masih berlaku;
 - c. proposal uraian kegiatan yang akan dilaksanakan;
 - d. Surat Tidak Keberatan penggunaan tempat/gedung/fasilitas umum yang digunakan untuk giat penyelenggaraan tontonan dari instansi dan/atau pengelola tempat diadakannya giat penyelenggaraan tontonan (bila menggunakan fasilitas umum atau badan jalan harus dengan sepengetahuan kelurahan setempat);
 - e. untuk kegiatan penyelenggaraan tontonan yang menggunakan badan jalan dan berdampak pada pengalihan jalur, dilengkapi dengan bukti sosialisasi lewat media

cetak/elektronik tentang rencana kegiatan dan pengalihan jalur yang terlebih dahulu berkoordinasi dengan Kepolisian dan Dinas Perhubungan;

- f. bukti titipan pembayaran pajak hiburan/tontonan dari Dinas Pendapatan Daerah (untuk kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan tiket penonton);
- g. surat pernyataan bermaterai cukup.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari Petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan ke Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang membidangnya untuk memproses penerbitan izin tersebut;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang membidangi :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan izin di berkas permohonan;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin;
- d. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya;
- e. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
- f. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekrtetaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan;
- g. Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan;

3. Waktu Penyelesaian Izin
Waktu penyelesaian izin 4 (empat) hari kerja;
4. Retribusi Izin
Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

L. IZIN PEMAKAIAN KEKAYAAN DAERAH BERUPA GEDUNG GAJAYANA DAN WISMA TAMU

1. Persyaratan
 - a. mengisi formulir pengajuan Izin Pemakaian Gedung Gajayana/Wisma Tamu bermaterai cukup;
 - b. fotokopi KTP yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya;
 - c. surat pengantar dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;
 - d. surat pernyataan kesanggupan bermaterai cukup.
2. Mekanisme Pelayanan
 - a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikan tanda terima permohonan izin kepada pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
 - b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari Petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang membidangnya untuk diteliti/diperiksa dan diserahkan kepada petugas penerbitan;
 - c. Petugas Penerbitan, mencetak Keputusan Izin yang sudah dilaksanakan pemeriksaan;
 - d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yang membidangi :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan Izin dengan persyaratan izin di berkas permohonan;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin;
 - e. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kabid Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya;
 - f. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;

- g. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekrtetaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
- h. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.

3. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin 4 (empat) hari kerja;

4. Retribusi Izin

Tidak dikenakan retribusi izin, sedangkan pemakaian tempatnya dikenakan retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Retribusi Jasa Usaha.

M. IZIN OPERASIONAL UNTUK USAHA PELAYANAN JASA MEDIK VETERINER

1. Persyaratan

- a. Dokter Hewan Praktek Mandiri dan Dokter Hewan Praktek Bersama :

- 1) surat permohonan untuk mendapatkan Izin Operasional yang ditujukan kepada Kepala BP2T;
- 2) rekomendasi dari Otoritas Veteriner, yang dilengkapi dengan Berita Acara Pemeriksaan kelengkapan administrasi (meliputi pemeriksaan proposal, pemeriksaan permodalan dan pemeriksaan daftar tenaga kesehatan hewan yang dilibatkan) dan Berita Acara Pemeriksaan kelayakan tempat (persyaratan umum dan persyaratan khusus untuk masing-masing bentuk usaha pelayanan jasa medik veteriner disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan), yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa bekerja sama dengan PDHI;
- 3) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon yang masih berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;

- 4) fotokopi Izin Gangguan yang berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - 5) pas foto berwarna Pemohon ukuran 4x6 cm;
- b. Klinik Hewan, Rumah Sakit Hewan dan Rumah Sakit Hewan Khusus :
- 1) surat permohonan untuk mendapatkan Izin Operasional yang ditujukan kepada Kepala BP2T;
 - 2) rekomendasi dari Otoritas Veteriner, yang dilengkapi dengan Berita Acara Pemeriksaan kelengkapan administrasi (meliputi pemeriksaan proposal, pemeriksaan permodalan dan pemeriksaan daftar tenaga kesehatan hewan yang dilibatkan) dan Berita Acara Pemeriksaan kelayakan tempat (persyaratan umum dan persyaratan khusus untuk masing-masing bentuk usaha pelayanan jasa medik veteriner disesuaikan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan), yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa bekerja sama dengan PDHI;
 - 3) surat kuasa bermaterai cukup apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - 4) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon bagi usaha perorangan atau fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Direktur Utama/Penanggung Jawab bagi usaha yang berbentuk badan, yang masih berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - 5) fotokopi Akta Pendirian Badan Usaha beserta perubahannya yang masih berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;
 - 6) fotokopi Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat yang berwenang, bagi usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT);
 - 7) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pribadi bagi usaha perorangan atau fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan bagi usaha yang berbentuk badan;
 - 8) fotokopi IMB yang berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;



- 9) fotokopi Izin Gangguan yang berlaku dan dilegalisir pejabat yang berwenang;
- 10) fotokopi Sertifikat kepemilikan tempat usaha yang dilegalisir pejabat yang berwenang, atau apabila tempat usaha bukan milik sendiri maka harus dilengkapi dengan dokumen asli dan fotokopi Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup atau bukti/surat perjanjian sewa;
- 11) pas foto berwarna Pemohon ukuran 4 x 6 cm.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin pada BP2T menerima berkas permohonan beserta kelengkapan persyaratannya;
- b. untuk berkas yang sudah lengkap persyaratannya, Petugas memberikan nomor register dan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon. Sedangkan untuk berkas yang belum lengkap, petugas mengembalikan berkas permohonan kepada Pemohon untuk dilengkapi;
- c. Petugas menyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapannya kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk diverifikasi;
- d. apabila hasil verifikasi oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dinyatakan bahwa berkas permohonan telah sesuai dengan ketentuan teknis perizinan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, maka Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian membubuhkan paraf pada konsep Keputusan Izin Operasional untuk ditandatangani oleh Kepala BP2T. Namun apabila hasil verifikasi oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dinyatakan bahwa berkas permohonan tidak sesuai dengan ketentuan teknis perizinan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, maka Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyampaikan pertimbangan kepada Kepala BP2T untuk menolak permohonan izin tersebut;
- e. Kepala BP2T menandatangani konsep Keputusan Izin Operasional yang telah diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;

f. Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan.

3. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian pemrosesan Izin Operasional 5 (lima) hari kerja, terhitung sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar sampai dengan Izin siap diserahkan kepada Pemohon.

4. Retribusi Izin

Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

N. TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA

1. Persyaratan

a. Usaha Perorangan

- 1) mengisi formulir;
- 2) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
- 3) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
- 4) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
- 5) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
- 6) fotokopi IMB beserta lampirannya, dengan menunjukkan aslinya;
- 7) fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - a) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - b) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon;

- 8) daftar kelengkapan peralatan yang akan dipakai sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha pariwisata;
 - 9) daftar pegawai yang bertugas dalam usaha pariwisata;
 - 10) pas foto berwarna terbaru Pemilik Usaha ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar;
 - 11) bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambahkan persyaratan sebagai berikut :
 - a) memiliki Izin Melakukan Usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian/Lembaga yang berwenang sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) Memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan.
 - 12) khusus untuk perluasan usaha pariwisata, selain persyaratan diatas juga harus melampirkan asli TDU Pariwisata yang masih berlaku;
- b. Badan Usaha
- 1) mengisi formulir;
 - 2) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
 - 3) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 4) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - 5) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
 - 6) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
 - 7) fotokopi IMB beserta kelengkapannya, dengan menunjukkan aslinya;
 - 8) fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - a) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - b) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan



Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon;

- 9) daftar kelengkapan peralatan yang akan dipakai sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha pariwisata;
- 10) daftar pegawai yang bertugas dalam usaha pariwisata;
- 11) pas foto berwarna terbaru Pimpinan Badan Usaha ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar;
- 12) nilai investasi dalam rupiah;
- 13) bagi Badan Usaha Asing ditambahkan persyaratan sebagai berikut :
 - a) memiliki Izin Melakukan Usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian/Lembaga yang berwenang;
 - b) memiliki Kantor Perwakilan di Indonesia;
 - c) memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan;
- 14) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
- 15) khusus untuk Pendaftaran Perluasan Usaha Pariwisata, selain persyaratan di atas juga harus melampirkan asli Keputusan izin Usaha Pariwisata dan atau Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang masih berlaku.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan Izin/Izin Perluasan kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas pemrosesan Izin melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya menyerahkan berkas permohonan ke Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi kelayakan;
- d. apabila berdasarkan rekomendasi permohonan usaha dinyatakan layak maka Petugas Penerbitan mencetak draf Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan, sedangkan apabila berdasarkan rekomendasi permohonan usaha

dinyatakan tidak layak, maka diterbitkan surat pemberitahuan penolakan disertai alasan/pertimbangan penolakannya;

- e. Kepala BP2T menandatangani Keputusan Izin yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya;
 - f. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - g. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
 - h. Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanta terima permohonan;
3. Waktu penyelesaian TDU Pariwisata 7 hari kerja setelah persyaratan lengkap dan benar
 4. Retribusi Izin
Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

O. TANDA DAFTAR PERUSAHAAN

1. Persyaratan

a. Perusahaan yang Berbadan Hukum Perseroan Terbatas :

- 1) mengisi formulir;
- 2) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha dan atau Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum, dengan menunjukkan aslinya;
- 3) fotokopi Izin Teknis (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata, Izin Prinsip) dari instansi berwenang
- 4) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- 5) fotokopi Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat berwenang;

- 6) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab/Direktur Utama Perusahaan;
 - 7) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - 8) fotokopi Izin Gangguanyang masih berlaku;
 - 9) fotokopi Status penggunaan tempat usaha/Akta jual beli/surat sewa/Buku Induk Pedagang;
 - 10) pas foto berwarna Penanggung Jawab/Direktur 4 x 6 cm 2 (dua) lembar;
 - 11) fotokopi Akta perubahan Anggaran Dasar yang telah dilegalisir pejabat berwenang (bila ada perubahan);
 - 12) fotokopi Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Departemen Kehakiman dan HAM RI yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 13) fotokopi Laporan Perubahan Anggaran Dasar yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 14) TDP asli yang habis masa berlakunya (bila pembaharuan TDP);
 - 15) Surat Penunjukkan Penanggungjawab/Direktur (untuk yang berstatus cabang) yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 16) Surat Pernyataan Kesanggupan/Persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
- b. Perusahaan yang Berbadan Hukum Koperasi :
- 1) mengisi formulir;
 - 2) fotokopi Akta Pendirian Koperasi beserta susunan pengurus terbaru yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - 3) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab atau Pengurus Koperasi, dengan menunjukkan aslinya;
 - 4) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - 5) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku;
 - 6) fotokopi Status penggunaan tempat usaha/Akta jual beli/ surat sewa/ Buku Induk Pedagang;
 - 7) fotokopi NPWP Koperasi;
 - 8) fotokopi Akta Perubahan Anggaran Dasar yang telah dilegalisir pejabat berwenang (bila ada perubahan);

- 9) fotokopi Susunan Pengurus;
- 10) Surat Penunjukkan Penanggungjawab/Direktur (untuk yang berstatus cabang) yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- 11) Surat Pernyataan Kesanggupan/Persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
- 12) untuk yang berstatus cabang, dilengkapi :
 - a) fotokopi Izin Pendirian Koperasi Pusat dan Pendirian Cabang, yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - b) fotokopi Akta Pendirian Pusat dan Akta Pendirian Cabang yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - c) fotokopi TDP Pusat yang telah dilegalisir pejabat berwenang.
- 13) untuk Koperasi Serba Usaha dilengkapi fotokopi Izin Teknis (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata) dari instansi berwenang yang telah dilegalisir pejabat berwenang
- 14) untuk Koperasi Serba Usaha yang berstatus Cabang dilengkapi :
 - a) fotokopi Izin Pendirian Koperasi Pusat dan Pendirian Cabang, yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - b) fotokopi Akta Pendirian Pusat dan Akta Pendirian Cabang yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - c) fotokopi TDP Pusat yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - d) fotokopi Izin Teknis (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata) dari instansi berwenang yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
- 15) Perusahaan yang Berbadan Hukum CV/Firma :
 - a) mengisi formulir;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha dan atau, Pemilik/Direktur bagi usaha dagang yang Berbadan Hukum CV/Firma dengan menunjukkan aslinya;
 - c) fotokopi Akta Pendirian Perusahaan yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggung Jawab atau Pemilik;



- e) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
- f) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku, dengan menunjukkan aslinya;
- g) fotokopi Status penggunaan tempat usaha/Akta jual beli/ surat sewa/ Buku Induk Pedagang;
- h) fotokopi Akta Perubahan Dasar yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang (bila ada perubahan);
- i) fotokopi TDP Pusat (untuk yang berstatus cabang) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- j) Surat Penunjukkan Penanggungjawab/Direktur (untuk yang berstatus cabang) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- k) untuk yang berstatus cabang, dilengkapi:
 - fotokopi Izin Teknis Pusat (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
 - fotokopi TDP Pusat yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- l) surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;

16) Usaha Perorangan/Usaha Dagang :

- a) mengisi formulir;
- b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- c) pemilik Perorangan/Usaha Dagang, dengan menunjukkan aslinya;
- d) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
- e) surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
- f) fotokopi Izin Gangguan yang masih berlaku;
- g) fotokopi Status penggunaan tempat usaha/Akta jual beli/ surat sewa/Buku Induk Pedagang;
- h) fotokopi Izin Teknis (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- i) Surat Penunjukkan Penanggungjawab/Direktur (untuk yang berstatus cabang) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
- j) untuk yang berstatus cabang, dilengkapi :

- fotokopi Izin Teknis Pusat (SIUP/SIUJK/TDU Pariwisata) yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang,
- fotokopi TDP Pusat yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.

2. Mekanisme Pelayanan

a. TDP Baru :

- 1) Petugas Loker Permohonan Izin menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan Izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- 2) Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
- 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyerahkan permohonan TDP kepada Tim Teknis untuk dimintakan rekomendasi;
- 4) untuk permohonan TDP yang sudah mendapatkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau pendaftaran ulang yang sudah diproses oleh Petugas BP2T yang membidangnya dicetakkan Keputusan Izinnya;
- 5) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan TDP dengan persyaratan TDP di berkas permohonan dan Rekomendasi dari Tim Teknis, untuk kemudian memberi paraf Keputusan TDP;
- 6) Kepala BP2T menandatangani Keputusan TDP yang telah diberi Paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian;
- 7) Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
- 8) Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan:
 - a) memberi Nomor Keputusan TDP yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T;
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan TDP yang ditandatangani oleh Sekretaris

- BP2T atas nama Kepala BP2T;
- c) menyimpan berkas permohonan;
- 9) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan.
- b. Pendaftaran Ulang :
- 1) Petugas Loker Permohonan Izin, menerima permohonan yang disertai TDP asli;
 - 2) Petugas Loker Permohonan Izin, menyerahkan ke Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk diparaf;
 - 3) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian menyerahkan ke Kepala BP2T untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Badan untuk pengesahan lebih lanjut;
 - 4) Petugas Pengambilan Izin, menyerahkan Keputusan TDP dengan meminta Pemohon untuk menyerahkandanda terima permohonan.
3. Masa Berlaku Izin
Tanda Daftar Perusahaan berlaku selama Perusahaan tersebut masih beroperasi dan wajib didaftarkan ulang setiap 5 (lima) tahun.
4. Waktu Penyelesaian Izin
Waktu penyelesaian izin 7 (tujuh) hari kerja.
5. Retribusi Izin
Tidak dipungut/dikenakan retribusi izin.

WALIKOTA MALANG,

ttd.

MOCH. ANTON

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

TABRANI, SH, M.Hum.
Pembina
NIP. 19650302 199003 1 019

LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 6 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN
DAN NONPERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU.

PROSEDUR DAN MEKANISME
PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PARAREL

A. PARAREL I

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir permohonan Izin Pararel bermaterai cukup;
- b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
- c. SKRK/AP;
- d. surat keterangan informasi lingkungan;
- e. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon;
- f. surat pernyataan jaminan konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;
- g. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur

- bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);
- h. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut;
 - i. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
 - j. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan/tempat usaha;
 - k. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
 - l. surat kuasa apabila permohonan disampaikan melalui pihak ketiga;
 - m. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik Usaha/Badan Usaha, dengan menunjukkan aslinya;
 - n. daftar kelengkapan peralatan yang akan dipakai sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha pariwisata;
 - o. daftar pegawai yang bertugas dalam usaha pariwisata;
 - p. pas foto berwarna terbaru Pemilik Usaha ukuran 3 x 4 cm;
 - q. bagi Warga Negara Asing (WNA) ditambahkan persyaratan :
 - a) memiliki Izin Melakukan Usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian/Lembaga yang berwenang sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan;
 - r. fotokopi Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahannya yang telah dilegalisir pejabat berwenang bagi Badan Usaha;
 - s. Profil Perusahaan bagi Badan Usaha;
 - t. surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
 - u. bagi Badan Usaha Asing ditambahkan persyaratan :
 - a) memiliki Izin Melakukan Usaha di Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian/Lembaga yang berwenang;

- b) memiliki Kantor Perwakilan di Indonesia;
- c) memenuhi ketentuan lain yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin Pararel menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum berkoordinasi dengan Tim Teknis IMB dan Tim Teknis Izin Gangguan untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya untuk pemrosesan TDU Pariwisata;
- d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya berkoordinasi dengan Tim Teknis TDU Pariwisata untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan;
- e. Berdasarkan hasil penelitian dan pemeriksaan masing-masing Tim Teknis memberikan rekomendasi dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- f. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi Retribusi IMB dan Izin Gangguan;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis;
- g. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi.
- h. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;

- i. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan Lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakannya lainnya;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan;
 - j. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kepariwisata dan Sosial Budaya memberi paraf pada TDU Pariwisata;
 - k. Kepala BP2T :
 - 1) menandatangani Keputusan Izin (IMB, Izin Gangguan dan TDU Pariwisata) dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang masing-masing;
 - 2) Untuk permohonan IMB dan Izin Gangguan yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan;
 - l. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - m. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan.
 - n. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.
3. Waktu Penyelesaian Izin
- a. untuk Perizinan yang tidak memerlukan tanda tangan Walikota, 8 (delapan) hari kerja;



- b. untuk Perizinan yang memerlukan tanda tangan Walikota, 15 (lima belas) hari kerja.

B. PARAREL II

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir permohonan Izin Pararel bermaterai cukup;
- b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
- c. SKRK/AP;
- d. surat keterangan informasi lingkungan;
- e. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - a) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - b) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon;
- f. Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;
- g. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);
- h. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut;

- i. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
 - j. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan/tempat usaha;
 - k. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
 - l. fotokopi Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat berwenang;
 - m. pas foto berwarna Penanggung Jawab/Direktur ukuran 3 x 4 cm;
 - n. surat pernyataan kesanggupan/persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
 - o. fotokopi SIUP Kantor Pusat yang telah dilegalisir Pejabat Berwenang (untuk SIUP Cabang).
2. Mekanisme Pelayanan
- a. Petugas Loker Permohonan Izin Pararel menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
 - b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
 - c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum berkoordinasi dengan Tim Teknis IMB dan Tim Teknis Izin Gangguan untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk pemrosesan SIUP;
 - d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian berkoordinasi dengan Tim Teknis SIUP untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan;



- e. Berdasarkan hasil penelitian dan pemeriksaan masing-masing Tim Teknis memberikan rekomendasi dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- f. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi Retribusi IMB dan Izin Gangguan;
 - 2) Pencetakan Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis;
- g. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi;
- h. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;
- i. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan Lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakan lainnya;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan;
- j. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memberi paraf pada SIUP;
- k. Kepala BP2T :
 - 1) menandatangani Keputusan Izin (IMB, Izin Gangguan dan SIUP) dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang masing-masing;
 - 2) untuk permohonan IMB dan Izin Gangguan yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan;
- l. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);



- m. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - a) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - b) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - c) menyimpan berkas permohonan;
- n. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.

3. Waktu Penyelesaian Izin

- a. untuk Perizinan yang tidak memerlukan tanda tangan Walikota, 8 (delapan) hari kerja;
- b. untuk Perizinan yang memerlukan tanda tangan Walikota, 15 (lima belas) hari kerja.

C. PARAREL III

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir permohonan Izin Pararel bermaterai cukup;
- b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
- c. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum dengan menunjukkan aslinya;
- d. SKRK/AP;
- e. surat keterangan informasi lingkungan;
- f. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia

(WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon.

- g. surat pernyataan jaminan konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;
 - h. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);
 - i. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut;
 - j. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
 - k. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan/tempat usaha;
 - l. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
 - m. Surat Pernyataan Kesanggupan/Persetujuan menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan;
 - n. fotokopi Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah dilegalisir pejabat berwenang.
2. Mekanisme Pelayanan
- a. Petugas Loker Permohonan Izin Pararel menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;

- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum berkoordinasi dengan Tim Teknis IMB untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk pemrosesan IUI;
- d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian berkoordinasi dengan Tim Teknis IUI untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan;
- e. berdasarkan hasil penelitian dan pemeriksaan masing-masing Tim Teknis memberikan rekomendasi dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- f. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi Retribusi IMB;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis;
- g. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi;
- h. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;
- i. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakannya lainnya;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan;
- j. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memberi paraf pada Keputusan IUI;
- k. Kepala BP2T :
 - 1) menandatangani Keputusan Izin (IMB dan IUI) dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang masing-masing;

- 2) Untuk permohonan IMB yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan.
 1. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - m. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekrtetaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
 - n. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkantanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.
3. Waktu Penyelesaian Izin
- a. untuk perizinan yang tidak memerlukan tanda tangan Walikota, 8 (delapan) hari kerja;
 - b. untuk perizinan yang memerlukan tanda tangan Walikota, 15 (lima belas) hari kerja.

D. PARAREL IV

1. Persyaratan
 - a. mengisi formulir permohonan Izin Pararel bermaterai cukup;
 - b. fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum dengan menunjukkan aslinya;
 - c. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon yang masih berlaku;
 - d. SKRK/AP;
 - e. fotokopi Akta Perusahaan dan Pengesahan dari Kementrian Hukum dan HAM (dikecualikan untuk *Minimarket* milik Perorangan);

- f. fotokopi Akta Cabang, Keputusan Badan Pengurus jika usaha ini merupakan cabang;
- g. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon.
- h. surat pernyataan jaminan konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;
- i. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);
- j. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut;
- k. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
- l. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis;
- m. Surat Pernyataan di atas materai Rp. 6000 kesanggupan melaksanakan dan mematuhi peraturan yang berlaku;

- n. rencana kemitraan dengan usaha mikro dan kecil (dikecualikan untuk *minimarket*);
- o. hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat oleh badan atau lembaga independen yang berkompeten, bagi pemohon yang baru dan akan membangun toko modern setelah diundangkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 tahun 2014 tentang Pengelolaan Pusat Perbelanjaan, Toko Modern, dan Pemberdayaan Pasar Tradisional (dikecualikan untuk *minimarket*);
- p. pas foto berwarna Pemohon ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Loker Permohonan Izin Pararel menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Loker Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum berkoordinasi dengan Tim Teknis IMB dan Tim Teknis Izin Gangguan untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian untuk pemrosesan IUTM;
- d. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian berkoordinasi dengan Tim Teknis IUTM untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan;
- e. Berdasarkan hasil penelitian dan pemeriksaan masing-masing Tim Teknis memberikan rekomendasi dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- f. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi Retribusi IMB dan Izin Gangguan;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis.
- g. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi;

- h. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T.
- i. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakannya lainnya;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan.
- j. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian memberi paraf pada Keputusan IUTM;
- k. Kepala BP2T :
 - 1) menandatangani Keputusan Izin (IMB, Izin Gangguan dan IUTM) dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang masing-masing;
 - 2) untuk permohonan IMB dan Izin Gangguan yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan;
- l. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
- m. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) Menyimpan berkas permohonan.
- n. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima

permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.

3. Waktu Penyelesaian Izin

- a. untuk Perizinan yang tidak memerlukan tanda tangan Walikota, 8 (delapan) hari kerja;
- b. untuk Perizinan yang memerlukan tanda tangan Walikota, 15 (lima belas) hari kerja.

E. PARAREL V

1. Persyaratan

- a. mengisi formulir permohonan Izin Pararel bermaterai cukup;
- b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
- c. SKRK/AP;
- d. surat keterangan informasi lingkungan;
- e. fotokopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah diligalisir oleh pejabat yang berwenang dan apabila :
 - 1) bukan milik sendiri harus dilengkapi dengan asli Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah/bangunan bermaterai cukup, atau bukti/surat perjanjian sewa;
 - 2) Pemilik tanah meninggal dunia harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Ahli Waris yang diketahui oleh Lurah dan Camat atau keterangan dari Notaris bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Keturunan, dengan melampirkan surat kuasa dari ahli waris kepada Pemohon.
- f. surat pernyataan jaminan konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² (seratus meter persegi) berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri;
- g. perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya (Sarjana Teknik Sipil dan khusus untuk bangunan yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi struktur bangunannya dihitung oleh Sarjana Teknik Sipil Jurusan Struktur/Master Struktur);

- h. *lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1:100 atau 1:200 dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas gambar rencana bangunan/gambar bangunan tersebut;
- i. *lightdruk* atau cetak printer gambar denah tempat usaha dengan skala 1:100 atau 1:200 dan dilengkapi gambar situasi lokasi tempat usaha;
- j. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan/tempat usaha;
- k. rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/DELH/DPLH/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis.

2. Mekanisme Pelayanan

- a. Petugas Locket Permohonan Izin Pararel menerima berkas permohonan yang sudah lengkap persyaratannya dan memberi nomor register dengan memberikantanda terima permohonan izin kepada Pemohon, serta menolak berkas yang belum lengkap persyaratannya;
- b. Petugas Pemrosesan menerima berkas permohonan dari petugas Locket Permohonan Izin dan melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
- c. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum berkoordinasi dengan Tim Teknis IMB dan Tim Teknis Izin Gangguan untuk dilakukan penelitian dan pemeriksaan;
- d. berdasarkan hasil penelitian dan pemeriksaan masing-masing Tim Teknis memberikan rekomendasi dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
- e. Petugas Penerbitan :
 - 1) mencetak Lembar Kerja Perhitungan Retribusi Retribusi IMB dan Izin Gangguan;
 - 2) mencetak Keputusan Izin yang sudah layak diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis;
- f. Pemohon membayar retribusi sesuai dengan hasil perhitungan dan ketetapan retribusi;



- g. Petugas Pembayaran Retribusi :
 - 1) mencetak SKRD berdasarkan Lembar Kerja Perhitungan Retribusi yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 2) menerima pembayaran retribusi yang dilaksanakan Bendahara Penerimaan pada Sekretariat BP2T;
- h. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum :
 - 1) memeriksa ketentuan teknis yang tertuang dalam Keputusan dan lampiran gambar bangunan dengan persyaratan izin di berkas permohonan beserta kelayakannya lainnya;
 - 2) memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan;
- i. Kepala BP2T :
 - 1) menandatangani Keputusan Izin (IMB dan Izin Gangguan) dan lampiran gambar bangunan yang telah diberi paraf oleh Kepala Bidang masing-masing;
 - 2) untuk permohonan IMB dan Izin Gangguan yang dipersyaratkan AMDAL/Izin Lingkungan dan/atau ANDALALIN, Kepala BP2T memberi paraf Keputusan Izin dan lampiran gambar bangunan untuk dilanjutkan ke Walikota untuk penandatanganan Keputusan Izinnya beserta lampiran gambar bangunan;
- j. Sekretaris BP2T mengadministrasikan permohonan izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
- k. Petugas Penomoran, Duplikat/Legalisir, dan Pengarsipan :
 - 1) memberi Nomor Keputusan Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala BP2T atau Walikota (dalam hal kewenangan belum didelegasikan);
 - 2) memberikan pelayanan fotokopi dan legalisir Keputusan Izin yang ditandatangani oleh Sekretaris BP2T atas nama Kepala BP2T;
 - 3) menyimpan berkas permohonan;
- l. Petugas Pengambilan Izin menyerahkan Keputusan Izin dengan meminta Pemohon untuk menyerahkan tanda terima permohonan dan memperlihatkan bukti pembayaran retribusi.

3. Waktu Penyelesaian Izin
 - a. untuk Perizinan yang tidak memerlukan tanda tangan Walikota, 8 (delapan) hari kerja;
 - b. untuk Perizinan yang memerlukan tanda tangan Walikota, 15 (lima belas) hari kerja.

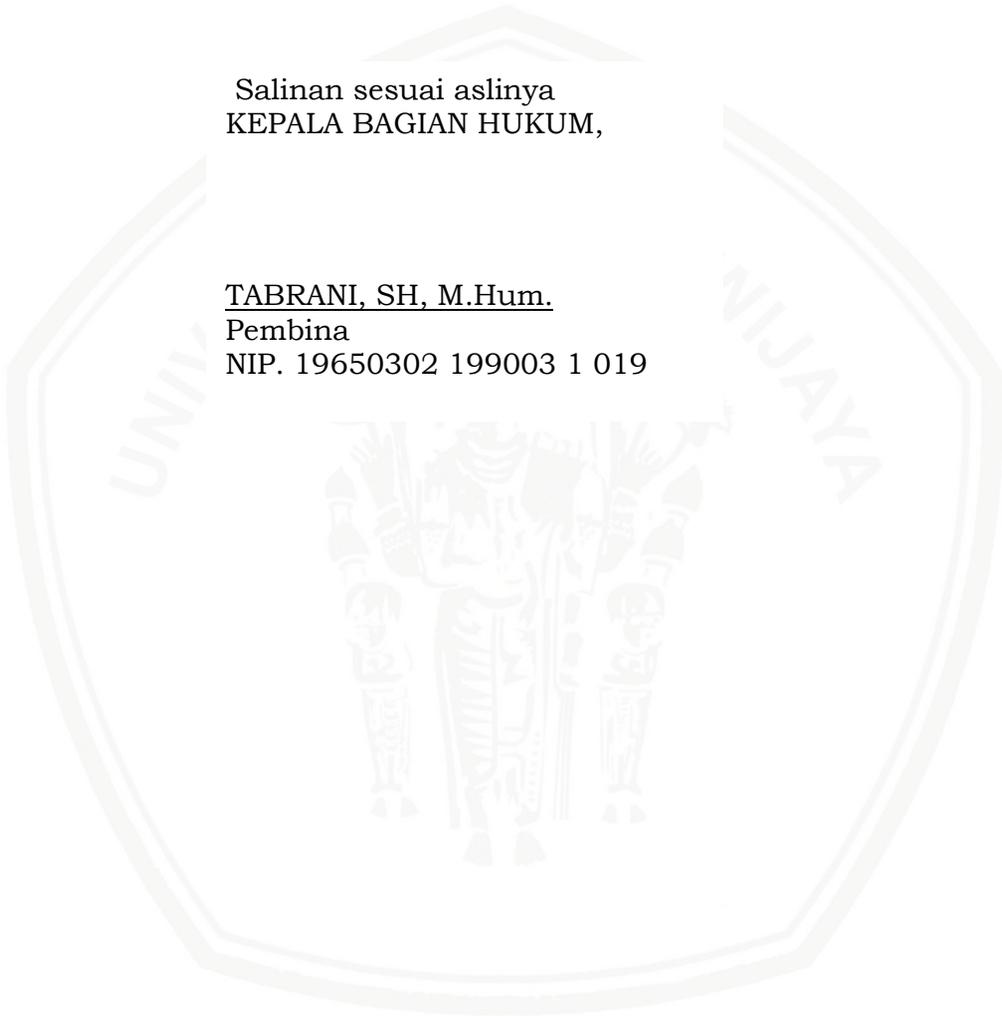
WALIKOTA MALANG,

ttd.

MOCH. ANTON

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

TABRANI, SH, M.Hum.
Pembina
NIP. 19650302 199003 1 019



Dokumentasi



Wawancara dengan masyarakat



Wawancara dengan masyarakat



Wawancara dengan Petugas Loker



Foto Bersama Ibu Rafika



Foto Bersama Ibu Risma



Foto Bersama Bapak Ari



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN TIDAK KEBERATAN
PEMILIK TANAH DAN ATAU BANGUNAN YANG BERTINDING DENGAN LOKASI
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami pemilik tanah dan/atau bangunan yang bertinding dengan lokasi permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak keberatan atas berdirinya bangunan yang akan didirikan oleh :

Nama Pemilik Bangunan :
 Alamat Rumah :
 Lokasi Bangunan :
 ▪ Jalan
 ▪ RT : RW :
 ▪ Kelurahan Kecamatan :
 Fungsi & Bentuk Bangunan: (sesuai yang tercantum di AP).

Demikian pernyataan ini, kami dibuat sebagai kelengkapan syarat administrasi dalam permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dimaksud.

Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang Bertinding dengan Lokasi Permohonan IMB

No.	Lokasi Tanah dan atau Bangunan	Nama Pemilik Tanah dan atau Bangunan	Alamat Lokasi Tanah dan/ atau Bangunan	Tanda Tangan
1.	Samping Kiri			
2.	Samping Kanan			
3.	Belakang			
4.	Depan			

Malang,20.....
Pemohon IMB,

Nama Terang,

Mengetahui,

KETUA RT KETUA RW
 RW..... Kelurahan

Nomor :
 LURAH
 Kecamatan



**FORMULIR PERMOHONAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

Perihal : Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Malang,
Kepada
Lampiran : 1 (satu) berkas sesuai yang tercantum dalam Persyaratan Permohonan Izin Yth. Kepala DPMPTSP Kota Malang
di
MALANG

Dengan Hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 50 tahun 2014 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan non perizinan pada badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, bersama ini saya mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Saya/Pemohon (sesuai KTP yang berlaku)

- Nama Lengkap :
- Alamat :
- Telepon : Rumah : Kantor : Fleksi/HP
- Bertindak atas)* : 1. Pribadi (Pemohon), 2. Badan Hukum

B. Permohonan Izin

- Jenis Izin)* : 1. IMB baru 2. IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri
- Lokasi Bangunan :
- Jalan : RT.....RW.....
- Kelurahan : Kecamatan :
- Status Tanah :
- Nomor AP : Tanggal :
- Fungsi & Bentuk Bangunan :(sesuai tercantum di KRK)

Untuk melengkapi permohonan izin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan izin sesuai peraturan yang berlaku :

1. Fotocopi KTP yang masih berlaku ;
2. Fotocopi Keterangan Rencana Kota (KRK) yang telah dilegalisir (berlaku juga untuk Reklame pada ukuran media di atas 8 m2 yang didirikan pada Rumija Eksisting);
3. Fotocopi Surat Keterangan Informasi Lingkungan yang telah dilegalisir oleh Instansi yang berwenang;
4. Fotocopi bukti kepemilikan hak atas tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;
5. Fotocopi Sewa lahan/tanah dari Propinsi untuk pendirian reklame di Rumija yang menjadi Kewenangan Provinsi;
6. Surat Pernyataan Kesanggupan Melaksanakan Ketentuan Surat Izin Mendirikan Bangunan bermaterai cukup;
7. Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi bermaterai cukup (untuk fungsi bangunan rumah tinggal maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal seluas 100 m2 berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri);
8. Perhitungan Konstruksi/Struktur bangunan untuk fungsi bangunan diluar ketentuan angka 7;
9. Lightdrukk atau cetak printer gambar bangunan, berskala 1 : 100 atau 1 : 200 sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab;
10. Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari Pemilik tanah dan/atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan;
11. Rekomendasi serta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL/ANDALALIN) apabila dalam SKRK disyaratkan atau berdasarkan rekomendasi dari Tim Teknis
12. Permohonan IMB Tower dan IMB Pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Hormat Saya,

Materai
Rp. 6000,-

**SURAT PERNYATAAN
KESANGGUPAN MELAKSANAKAN KETENTUAN
SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :
Dengan data-data bangunan pada
Lokasi Bangunan :
Jalan :
Kelurahan/Kecamatan :
Fungsi Bangunan :(sesuai yang tercantum di KRK)
Jumlah Lantai Bangunan :
Status Tanah :

Saya sanggup melaksanakan ketentuan izin Mendirikan Bangunan sebagai berikut :

1. Apabila di kemudian hari terdapat data dan lampiran dalam permohonan tidak benar dan atau palsu, maka saya tidak keberatan permohonan ditolak atau Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diterbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggungjawabannya.
2. Melaksanakan pembangunan atau menyesuaikan bangunan yang sudah terdiri dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) beserta lampiran gambar bangunan yang diterbitkan DPMPTSP Kota Malang.
3. Melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 (satu) jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal diterbitkannya IMB oleh DPMPTS Kota Malang
4. Tidak akan mendirikan bangunan yang berada di Ruang Milik Jalan (RUMIJA), di dalam Garis Sempadan (Bangunan, Sungai, Saluran, SUTT, Rel KA) sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 (satu).
5. Membongkar bangunan dengan biaya ditanggung oleh pemohon apabila terdapat bangunan berada di Ruang Milik Jalan (RUMIJA) yang sudah terbentuk, sempadan bangunan maupun di atas atau di sempadan sungai/saluran.
6. Melaksanakan pembangunan Sumur Resapan sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keterangan Informasi Lingkungan yang diterbitkan oleh Dinas terkait.
7. Melaksanakan ketentuan atau instrumen yang tercantum dalam dokumen AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL atau ANDALALIN apabila dalam ketentuan diwajibkan membuat dokumen tersebut.
8. Membayar retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai Perda Kota Malang No. 20 Tahun 2008, dan apabila saya mendapat panggilan pembayaran retribusi sebanyak 3 (tiga) kali oleh DPMPTS Kota Malang, saya tidak membayar retribusi sesuai ketentuan yang berlaku dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pemanggilan ke-3 (tiga), maka saya tidak keberatan Izin Mendirikan Bangunan yang telah terbit dicabut atau dibatalkan oleh DPMPTS Kota Malang.
9. Membayar disinsentif (denda) bagi Izin Mendirikan Bangunan yang sudah berdiri sesuai peraturan yang berlaku di Kota Malang.
10. Menghentikan kegiatan pembangunan, apabila ada gugatan/keberatan dari warga masyarakat yang secara objektif normatif dapat diterima kebenarannya.
11. Keberadaan tanah/bangunan tidak dalam sengketa dengan pihak manapun.
12. Mengurus permohonan baru Izin Mendirikan bangunan (IMB) dengan ketentuan :
 - Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan tidak ada pelaksanaan pembangunan atau tidak ada penyesuaian bangunan yang sudah berdiri dengan IMB yang terbit sebagaimana tercantum dalam ketentuan angka 1 (satu) dan angka 2 (dua)
 - Ganti pemilik tanah/bangunan pada permohonan IMB

Demikian pernyataan kesanggupan ini, saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun apabila di kemudian hari, saya tidak melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam pernyataan kesanggupan ini, maka saya tidak keberatan IMB yang diterbitkan dicabut atau dibatalkan demi hukum oleh DPMPTS Kota Malang beserta sanksi sebagai pertanggung-jawabannya.

Malang,

Yang Membuat Pernyataan,

Materai
Rp. 6.000

(.....)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN TIDAK KEBERATAN
PEMILIK TANAH UNTUK MENDIRIKAN BANGUNAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :

Selaku pemilik tanah dengan lokasi bukti kepemilikan atas tanah, yaitu :

Jalan :
Kelurahan:.....Kecamatan :.....
Bukti Kepemilikan :
.....

Tidak keberatan tanah milik saya untuk tempat/kegiatan usaha kepada :

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :
Fungsi Bangunan : (sesuai yang tercantum dalam KRK)

dan memberikan kuasa untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Menandatangani semua persyaratan administrasi permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada lokasi di atas pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang.
2. Mengatasnamakan Penerbitan Keputusan IMB.
3. Membayar Retribusi dan mengambil Keputusan IMB yang sudah terbit.
4. Mempertanggungjawabkan semua akibat dari Keputusan IMB

Demikian surat pernyataan ini, saya buat sebagai syarat administrasi permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang dengan jangka waktu sesuai dengan masa berlakunya izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP.

Malang,
Yang Membuat Pernyataan



.....
Nama Terang

SURAT PERNYATAAN JAMINAN KONSTRUKSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :

Dengan ini saya, menjamin keamanan dan kenyamanan secara penuh terhadap kekuatan konstruksi bangunan saya pada :

Lokasi Bangunan :
▪ Jalan :
▪ Kelurahan Kecamatan

Fungsi Bangunan : (sesuai yang tercantum dalam AP)

Bukti Kepemilikan Tanah :
.....

Apabila di kemudian hari terjadi segala sesuatu yang tidak diinginkan (roboh, runtuh, dll) akibat dari kesalahan perhitungan konstruksi atau kesalahan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar perencanaan yang berlaku di Indonesia, saya tidak keberatan dikenakan sanksi sebagai pertanggungjawaban sesuai peraturan yang berlaku, dan saya menanggung biaya atas semua akibat yang merugikan orang lain dan atau saya, baik yang berupa moril maupun materiil.

Demikian pernyataan ini, saya buat sebagai bukti tertulis terhadap jaminan dan kenyamanan konstruksi bangunan yang dimohon untuk mendapatkan persetujuan Izin Mendirikan Bangunan di Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang.

Malang,

Yang Membuat Pernyataan,

Materai
Rp. 6.000

(.....)

Nama Terang

**SURAT PERNYATAAN PENGALIHAN HAK PENGGUNAAN TANAH
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :

Tidak keberatan atas Pengalihan Hak Penggunaan Tanah Milik saya pada ;

Lokasi bangunan :
▪ Jalan :
▪ RT : RW :
▪ Kelurahan Kecamatan

Fungsi Bangunan : (sesuai yang tercantum dalam AP)

Bukti Kepemilikan Tanah :
.....

untuk penggunaan jalan oleh Pemerintah Kota Malang sebesarm² sebagaimana tercantum dalam Keterangan Rencana Kota (KRK) Nomor : yang diterbitkan oleh Instansi terkait Pemerintah Kota Malang.

Demikian pernyataan pengalihan hak penggunaan tanah ini, saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun sebagai syarat administrasi dalam pengajuan permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang dan merupakan bukti tertulis dari kesanggupan saya yang mempunyai kekuatan hukum sebagaimana mestinya.

Malang,

Yang Membuat Pernyataan,

Materai
Rp. 6.000

Nama Terang



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
MALANG

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/366.11.P/35.73.406/2017

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kajur Adm. Publik FIA UB Malang 17280/UN10.F03.11.11/PP/2017 tgl. 21 Nopember 2017 perihal : Surat Permohonan Pra Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

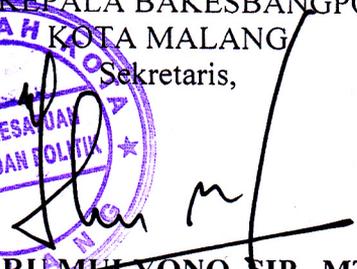
- a. Nama : REKHA KURNIA. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 145030101111027.
- c. Judul Penelitian. : Inovasi Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 15 Menit dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian tugas skripsi yang berlokasi di:
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d Desember 2017*.

Malang, 22 Nopember 2017
An. KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG
Sekretaris,

HERU MULYONO, SIP., MT.
Pembina
NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :

Yth. Sdr. - Kajur Adm. Publik FIA UB Malang;
* Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254

MALANG

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/382.02.P/35.73.406/2018

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kajur Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang 413/UN.10.F03.11.11/PN/2018 tgl. 11 Januari 2018 perihal : Permohonan Penelitian, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : REKHA KURNIA. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 145030101111027.
- c. Judul Penelitian : Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d Agustus 2018*.

Malang, 26 Pebruari 2018
An. KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG
Sekretaris,
BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK

HERU MULYONO, SIP., MT.

Pembina

NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :

Yth. Sdr. - Kajur Univ. Brawijaya Malang;
- Yang bersangkutan

Interview Guide

Aspek Organisasi

1. Sumber daya apa saja yang disiapkan untuk melaksanakan PTP khususnya pada pelayanan IMB?
2. Siapa saja yang terlibat dalam penerapan PTSP khususnya pada pelayanan IMB?
3. Bagaimana peran PTSP dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya IMB?
4. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan PTSP khususnya pelayanan IMB?
5. Fasilitas apa yang digunakan di PTSP khususnya pelayanan IMB?
6. Dalam perizinan IMB, apakah bekerja sama dengan pihak lain?
7. Apakah petugas di PTSP ini mendapatkan program pelatihan sebelum memulai penerapan pelayanan IMB?
8. Bentuk dukungan apa saja pada pelaksanaan PTSP terutama dalam pelaksanaan pelayanan perizinan IMB?
9. Anggaran apa saja yang mendukung dalam pelaksanaan PTSP khususnya pada pelayanan perizinan IMB?

Aspek Interpretasi

1. Apa yang dimaksud dengan PTSP?
2. Siapakah penggagas dari PTSP?
3. Sudah berapa lama PTSP berdiri di Kota Malang serta penerapannya mulai dari kapan?
4. Apa dasar dari PTSP?
5. Apa manfaat dari adanya PTSP?
6. Apa yang membedakan sebelum dan sesudah adanya PTSP?
7. Sasaran apa saja yang ingin dicapai dari adanya PTSP?
8. Apakah sasaran tersebut sudah dapat tercapai?
9. Apa saja bentuk layanan dari PTSP di Kota Malang
10. Bagaimana proses pelaksanaan IMB dalam PTSP?
11. Apa saja manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya PTSP khususnya pada pelayanan perizinan IMB?
12. Apakah dari PTSP melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya pada pelayanan perizinan IMB?
13. Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan IMB?

Aspek Aplikasi

1. Bagaimana gambaran umum pelayanan di PTSP?
2. Bagaimana penerapan PTSP dalam pelayanan perizinan IMB?
3. Bagaimana alur/mechanisme pelayanan pada PTSP khususnya pelayanan perizinan IMB?
4. Apa dasar/standar pelayanan PTSP di Kota Malang khususnya pada pelayanan perizinan IMB?
5. Persyaratan apa saja yang dipenuhi masyarakat dalam mengajukan pelayanan perizinan IMB?
6. Kelemahan apa yang dihadapi dalam pengurusan pelayanan perizinan IMB?
7. Mengapa perlu adanya pengurusan IMB di Kota Malang?

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor pendukung apa saja yang mendukung pelaksanaan PTSP khususnya pada pelayanan perizinan IMB di Kota Malang? Internal dan Eksternal? (sumber daya/pembagian kerja/sarana dan prasarana/dinas lain/masyarakat/lingkungan?)
2. Faktor penghambat apa saja yang mendukung pelaksanaan PTSP khususnya pada pelayanan perizinan IMB di Kota Malang? Internal dan Eksternal? (lingkungan/masyarakat/)

Masyarakat

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui PTSP?
2. Pelayanan apa saja yang anda ketahui di PTSP Kota Malang?
3. Apakah saja manfaat yang anda rasakan dengan adanya PTSP?
4. Apakah PTSP sudah memberikan pelayanan yang baik?
5. Apakah anda puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di PTSP?
6. Apakah sudah pernah melakukan pelayanan perizinan di PTSP khususnya pada pelayanan IMB?
7. Menurut anda, apakah pengurusan IMB selesai tepat waktu?
8. Apakah ada kelemahan yang harus diperbaiki oleh PTSP khususnya dalam pelayanan perizinan IMB?

IMB

1. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pelayanan IMB?
2. Darimana anda mengetahui adanya pelayanan perizinan IMB pada PTSP?
3. Apa tujuan anda mengetahui adanya pelayanan perizinan IMB?
4. Menurut anda, manfaat apa saja yang diperoleh dalam memiliki surat IMB?
5. Apakah anda pernah mengurus IMB di kota lain?

6. Bagaimana keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB?
7. Apakah pengurusan IMB dapat selesai tepat waktu?
8. Bagaimana cara mengetahui kalau surat telah selesai di proses?
9. Apakah pelayanan pengurusan IMB sudah sesuai dengan harapan anda?
10. Apakah ada kelemahan yang ada di PTSP khususnya pelayanan IMB dan apa yang harus diperbaiki?



Lampiran 6. Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE



Nama : Rekha Kurnia
Nomor Induk Mahasiswa : 145030101111027
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 8 Mei 1996
E-mail : rekhakurnia88@gmail.com
Pendidikan :

Tahun	Institusi	Lokasi
2002-2008	SDN Percontohan Cibubur 11 Pagi	DKI Jakarta
2008-2011	SMP Negeri 258	DKI Jakarta
2011-2014	SMA Negeri 105	DKI Jakarta
2014-2018	Universitas Brawijaya	Malang, Jawa Timur

Pengalaman Organisasi :

No.	Organisasi	Posisi
2015	Humanistik	Staf Departemen Edukasi Mahasiswa
2016	Humanistik	Staf Departemen Pelayanan Mahasiswa
2017	Humanistik	Sekretaris Departemen Advokasi dan Sosial Masyarakat
2014	HEO Humanistik	Bendahara Pelaksana
2015	Creator Fest	Staf Divisi Humas



