

**PROCEDURE FOR HANDLING SERVICES WARNET PERMITS IN
PLACE OF BUSINESS INTEGRATED SERVICES AGENCY
IN THE CITY Pekanbaru**

Yenni Ernita Sirait
Dosen Pembimbing : Drs . H. ZAILIRUSLI , M.Si
Yeni_Ernita63@yahoo.co.id
082172491490

Program State Administrative Studies Faculty of Social Sciences University of
Riau

Campus Bina Widya Km 12,5 New Simpang Panam Pekanbaru

Telp (0761) 63277

Abstract : Local Regulation . 7 of 2000 on location permit . Issuance of this regulation is in consideration to improve the sources of revenue , then granting permission for places of business need to be subject to a levy . In terms of the maintenance procedures Business Permit internet cafes , as for the procedures to be performed by entrepreneurs internet cafes are: making form , check the location , after no results Interrogation later in gesture - Business Permit requirement , payment of the levy may result in Interrogation , given a receipt processing . From the results of research in get that : hours of service at the Integrated Service Agency in Pekanbaru for morning services are showing discipline for Integrated Service Agency in Pekanbaru open at 08:00 pm ; procedures for checking the location is one of the absolute requirement when obtaining Business Permit internet cafes , communities must complete the requirements after the news Acara examination made by the Integrated Service Agency in Pekanbaru ; setting fees based on total place of business , and the last stage in the procedure through management of location permit internet cafes are providing maintenance receipt by Integrated Services Agency employee Pekanbaru .

System maintenance services Business Permit internet cafes in the city of Pekanbaru Integrated Service Agency , namely : transparency handling location permit has been running good , by the accountability Integrated Service Agency in Pekanbaru has been properly completed and executed conditional upon approaching the closing hours service , where they will continue to serve the people who need the information , but if people would take care of the file , then the Integrated Service Agency invites the public to come back tomorrow . Public participation in the role of Integrated Services Agency employee Pekanbaru in the licensing procedure location permit has not been done well , done by the equal rights of Integrated Service Agency in Pekanbaru fairly .

Strike a balance between the rights and obligations of performing well , city officials Integrated Service Agency Pekanbaru provide good services to the people who will take care of Business Permit internet cafes . Human Resource Services at Integrated Service Agency in Pekanbaru in the management of location permit internet cafes are: discipline is still not good at service , employee courtesy Integrated Service Agency in Pekanbaru done well . Integrated Services Agency employee can not be said of.

Pekanbaru friendly in serving the community . Integrated Services Agency employee Pekanbaru not sincere in Giving the public servant.

Keywords : Handling Procedures Business Permit , service.

Kota Pekanbaru yang dahulunya tidak diperhitungkan baik di tingkat pusat maupun di dunia internasional mulai menunjukkan esistensinya setelah bergulirnya reformasi. Reformasi yang telah membawa perubahan di hampir semua bidang, salah satunya terhadap pembangunan. Pembangunan ini yang pada akhirnya telah membawa perubahan yang signifikan terhadap percepatan ekonomi di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota yang menjadi incaran bagi sejumlah orang untuk menimba ilmu, mencari pekerjaan, menanamkan modal dan lain sebagainya.

Geliat pembangunan di Kota Pekanbaru telah menunjukkan bahwa Kota Pekanbaru termasuk salah satu kota besar yang membuka peluang bagi sejumlah investor untuk menanamkan modalnya. Kota Pekanbaru yang terkenal dengan julukan kota Bertuah telah menjadi salah satu pertimbangan bagi pengusaha ataupun perorangan untuk membuka usaha baik yang berskala kecil, menengah maupun besar. Kepercayaan bagi sejumlah investor ataupun perorangan terlihat dengan julukan “kota seribu ruko (rumah toko)” karena di hampir setiap sudut jalan di Kota Pekanbaru dapat dijumpai ruko.

Melihat perkembangan Kota Pekanbaru yang telah menjadi incaran bagi setiap usahawan dalam membuat usaha ataupun mengembangkan usaha dan menjadi salah satu pemasukan bagi daerah, maka Pemerintah Kota Pekanbaru telah mengantisipasi hal tersebut dengan mengeluarkan Peraturan Daerah No. 7 tahun 2000 tentang Izin Tempat Usaha. Dikeluarkannya Perda ini adalah dengan pertimbangan untuk meningkatkan sumber-sumber pendapatan asli daerah, maka pemberian izin bagi tempat-tempat usaha perlu dikenakan retribusi. Dengan mengurus izin usaha maka pemerintah dapat mengetahui berapa jumlah usaha di Kota Pekanbaru, jenisnya, dan dapat mengetahui berapa penghasilan daerah terhadap izin usaha tersebut. Dengan retribusi tersebut nantinya akan dipergunakan untuk pembangunan di Kota Pekanbaru. Sehingga terdapat *feedback* dari izin usaha tersebut.

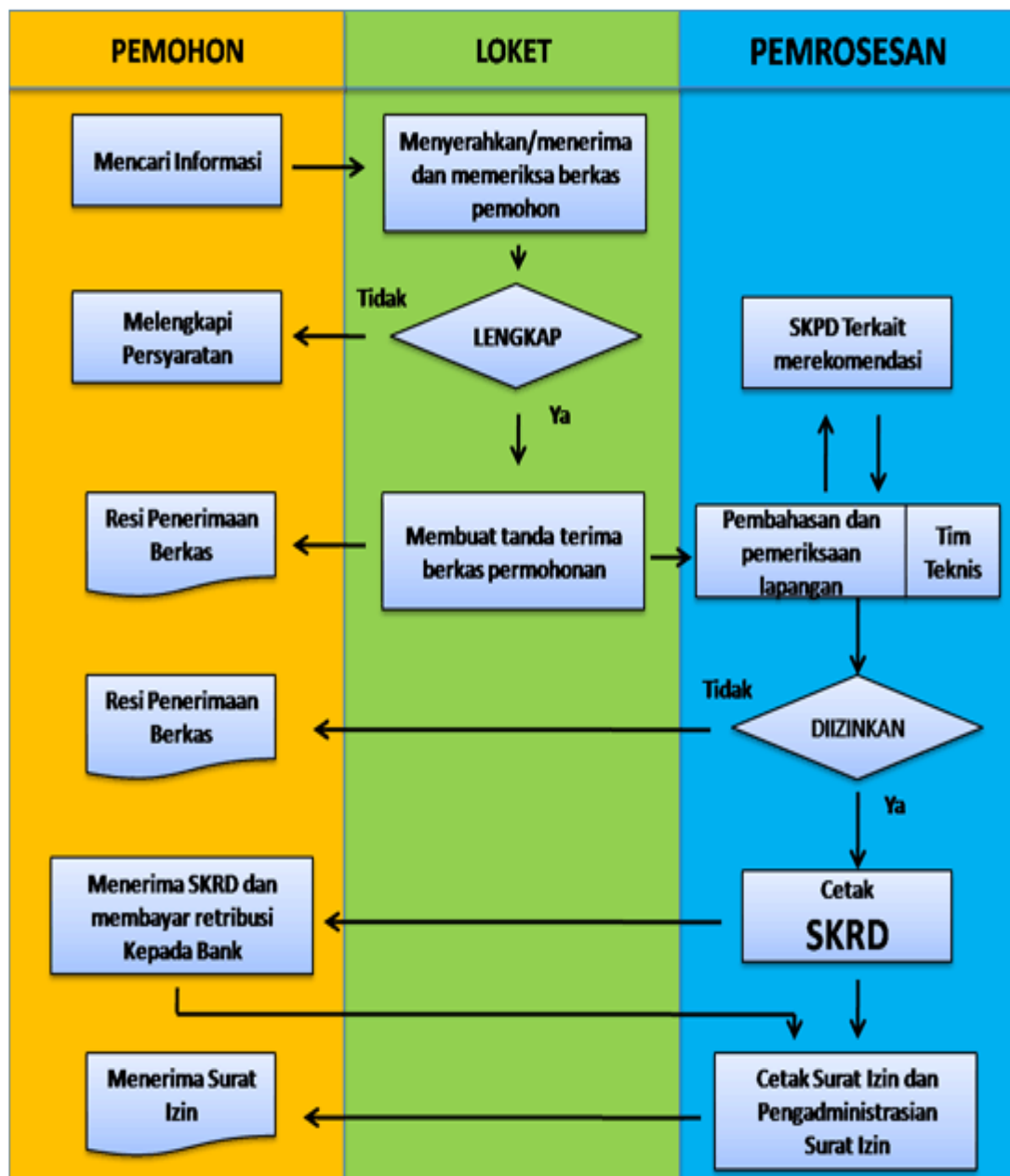
Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru merupakan badan yang memiliki tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah Kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Untuk mewujudkan tugas pokok kantor pelayanan terpadu Kota Pekanbaru dengan baik, maka adapun fungsi Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru adalah:

1. Merumuskan penerbitan dalam pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan.
2. Melaksanakan fasilitasi perizinan dan penerbitan akta, informasi dan retribusi.
3. Melaksanaan semua kegiatan tata usaha.
4. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur pengajuan pelayanan perizinan.

Untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha bagi pengusaha, maka Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru telah membuat *standard operational procedure* (SOP) seperti tergambar berikut ini:

Gambar 1.1

Alur Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru



Sumber: Badan Pelayanan Kota Pekanbaru, 2012

Dari alur pelayanan di atas dapat dilihat bahwa terdapat prosedur yang harus dilalui oleh para pengusaha untuk mendapatkan surat izin, termasuk surat izin tempat usaha. Pengusaha harus memasukkan berkas permohonan, dan jika berkas permohonan tersebut lengkap, maka terdapat proses yang dilakukan oleh pegawai di BPT untuk melakukan pengecekan tempat usaha karena hal ini penting. Jika tidak dilakukan pengecekan di lapangan, maka bisa saja terjadi penipuan dalam mengurus izin usaha. Dan jika setelah dilakukan pemeriksaan terhadap tempat usaha oleh tim yang telah ditunjuk, maka BPT mencetak surat ketetapan retribusi daerah (SKRD). Dari SKRD ini kemudian pengusaha harus membayar retribusi ke bank. Setelah dilakukan pembayaran dengan membawa kuitansi pembayaran, maka tim dari BPT akan mengeluarkan Surat Izin Tempat Usaha dan beberapa Administrasi yang berkaitan dengan surat izin tersebut.

Untuk menunjang pelayanan pengurusan di BPT Kota Pekanbaru memiliki 7 loket. 7 loket tersebut menangani pelayanan di bidang:

1. Izin walet;
2. Izin trayek – Usaha kendaraan – Dispensasi jalan;
3. Izin kesehatan;
4. SIUP – TDP – TDG – TDI – IVI;
5. Izin reklame – Fiskal – NPWP;
6. Izin SITU – HO

METODE

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif. Moeleong (2002 : 3) menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai sebuah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Ndraha (1997 : 23) bahwa metode kualitatif adalah suatu sasaran dapat diamati sebagaimana ia terlihat, terdengar, tercium, terbaca, atau memperlihatkan dirinya, penampakan tersebut wajar mungkin, jika itu informasi maka informasi itu direkam (dicatat) sebagaimana ia keluar dari sumbernya.

HASIL

A. Prosedur Surat Izin Tempat Usaha

Berdasarkan Perda No. 7 Tahun 2000 tentang Izin Tempat Usaha dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa “Setiap pengusaha yang mendirikan dan atau memperluas tempat-tempat usahanya diwajibkan memiliki Izin Tempat Usaha”. Di dalam Perda ini jelas bahwa setiap pengusaha yang akan mendirikan usaha wajib untuk memiliki izin tempat usaha, begitu juga halnya jika pengusaha tersebut akan memperluas tempat usahanya.

Lebih lanjut dijelaskan mengenai persyaratan dan tata cara memperoleh surat izin tempat usaha sebagaimana tercantum dalam Perda No. 7 Tahun 2000 tentang Izin Tempat Usaha dalam Pasal 6 disebutkan bahwa:

- (1) Untuk memperoleh izin tempat usaha dilakukan dengan cara mengajukan permohonan tertulis menurut formulir dan daftar isian yang telah ditetapkan untuk itu oleh Walikota dengan dilampir :
 - a. Skema lokasi tempat usaha.
 - b. Luas tanah / bangunan tempat usaha dan atau Sertifikat / Surat tanah.
 - c. Surat izin persetujuan dari pemilik tanah/ bangunan dan atau surat perjanjian sewa-menyewa kedua belah pihak bila tanah/ bangunan tersebut bukan milik pengusaha atau pemohon.
 - d. Surat keterangan/bukti lunas/Retribusi Daerah (Fisikl Daerah) yang dikeluarkan oleh Dinas Pendapatan Daerah.
 - e. Gambaran bangunan/gambar kerja/bestek.
 - f. Perhitungan konstruksi dan fondasi.
 - g. Data mesin yang dipakai.
 - h. Jumlah tenaga kerja.
 - i. Studi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan atau Usaha Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan usah Pemantauan Lingkungan (LPL) bila diperlukan menurut peraturan yang berlaku.
 - j. Memiliki racun api, yang dibuktikan dengan Surat Keterangan dari Dinas Pemadam Kebakaran.
- (2) Bagi usaha yang tergolong jenis bukan HO (on HO), permohonannya cukup dilampiri huruf a, b, c, d, dan j tersebut ayat (1) Pasal ini.

- (3) Selain persyaratan tersebut ayat (1) Pasal ini, agar memperhatikan persyaratan yang telah ditentukan oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku yakni:
- a. Melampirkan Surat Izin Sementara Usaha Pariwisata (SISUP) bagi usaha Kepariwisataaan.
 - b. Melampirkan surat keterangan dari BKPMMD untuk syarat permohonan izin HO, bagi perusahaan dalam rangka penanaman modal berdasarkan Undang-undang nomor 1 Tahun 1967 dan Nomor 6 Tahun 1968 dan ketentuan pasal 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 12 Tahun 1968.
 - c. Melampirkan Surat Keterangan untuk syarat permohonan izin HO bagi perorangan dan Badan Hukum yang tidak menggunakan fasilitas penanaman modal berdasarkan undang-undang Nomor 1 Tahun 1967 dan undang-undang Nomor 6 Tahun 1968.

B. Informan Penelitian

Kriteria dalam memilih *key informan* dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam prosedur pelayanan pengurusan SITU di BPT Kota Pekanbaru. Penulis menetapkan *key informan* dengan memilih orang yang dianggap dapat memberikan keterangan yang dapat dipercaya. Untuk penetapan *key informan* penulis menggunakan *snowball sampling*. *Snowball sampling* atau bola salju yaitu suatu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.

Dalam penentuan sampel, awalnya penulis memilih satu atau dua orang, tetapi jika penulis merasa data yang dibutuhkan belum terpenuhi, maka penulis mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya Sugiono (2006 : 97). Adapun jumlah *snowball sampling* akan diketahui setelah penelitian ini selesai dilaksanakan.

Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bagian SITU, Pegawai di Bagian SITU, dan masyarakat yang mengurus SITU warnet.

C. Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan melakukan wawancara atau mengajukan daftar pertanyaan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknik dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang dapat menunjang aspek yang diteliti berupa:

- * Profil Kota Pekanbaru
- * Jumlah warnet yang terdapat di Kota Pekanbaru
- * Prosedur SITU di BPT di Kota Pekanbaru

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Interview, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada informan yang berhubungan dengan penelitian dimana penulis menggunakan pertanyaan berstruktur dan tidak terstruktur.
- b. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana prosedur pelayanan SITU di BPT Kota Pekanbaru.
- c. Studi kepustakaan, yaitu mengadakan studi terhadap sejumlah literatur yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap prosedur pelayanan pengurusan SITU Warnet di BPT Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pertama, jam pelayanan di BPT Kota Pekanbaru untuk pelayanan pagi sudah menunjukkan kedisiplinan karena BPT Kota Pekanbaru untuk pelayanan pagi sudah menunjukkan kedisiplinan karena BPT Kota Pekanbaru buka jam 08:00 WIB, tetapi terjadi kendala pada saat jam pelayanan siang.

Kedua, prosedur pengecekan lokasi merupakan salah satu syarat mutlak dalam pengurusan SITU warnet.

Ketiga, masyarakat harus melengkapi syarat-syarat yang harus di penuhi oleh calon pengusaha setelah adanya BAP yang dibuat oleh BPT Kota Pekanbaru. Keempat, penetapan retribusi berdasarkan luas tempat usaha. Penetapan besaran retribusi sudah di atur melalui Perda yang berlaku di Kota Pekanbaru, sehingga memudahkan petugas maupun masyarakat dalam memperkirakan jumlah pembayaran retribusi. Kelima atau tahapan terakhir yang dilalui oleh pengurus SITU dalam prosedur pengurusan SITU warnet adalah pemberian tanda terima pengurusan oleh Pegawai BPT Kota Pekanbaru.

Untuk system pelayanan pengurusan SITU warnet di BPT Kota Pekanbaru yaitu: Pertama, transparansi dari respon masyarakat Pekanbaru bahwa pengurusan SITU telah transparan menandakan adanya upaya dari BPT Kota Pekanbaru untuk

memberikan pelayanan public yang baik. Kedua, akuntabilitas oleh BPT Kota Pekanbaru sudah mulai mengarah kepada transparansi sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan prosedur pelayanan dilaksanakan satu pintu. Ketiga, dalam hal kondisional, pada saat mendekati jam tutup pelayanan, maka pihak BPT Kota Pekanbaru akan melayani masyarakat yang akan menanyakan informasi, tetapi jika masyarakat akan mengurus berkas, maka pihak BPT mempersilahkan masyarakat untuk kembali esok hari.

Keempat, partisipasi masyarakat terhadap peran pegawai BPT Kota Pekanbaru dalam hal prosedur pemberian izin SITU belum terlaksana secara baik. Kelima, kesamaan hak dilakukan oleh BPT Kota Pekanbaru secara adil. Hal ini menunjukkan bahwa adanya persamaan hak dalam pelayanan di BPT Kota Pekanbaru.

Keenam, keseimbangan antara hak dan kewajiban terlaksanan dengan baik, pegawai BPT Kota Pekanbaru memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan mengurus SITU warnet.

SDM pelayanan di BPT Kota Pekanbaru dalam hal pengurusan SITU warnet yaitu: pertama, disiplin jam pelayanan masih belum baik, kedua, sopan santun pegawai BPT Kota Pekanbaru terlaksana dengan baik. Ketiga, pegawai BPT Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan ramah dalam melayani masyarakat. Keempat, pegawai BPT Kota Pekanbaru belum ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kendala-kendala dalam pengurusan SITU warnet adalah kurangnya sosialisasi dari BPT Kota Pekanbaru untuk memberikan informasi mengenai prosedur pengurusan SITU. SDM Pelayanan di BPT Kota Pekanbaru belum memberikan pelayanan yang baik. Minimnya pengetahuan pegawai BPT Kota Pekanbaru dalam bidang pelayanan, kurangnya kesadaran akan pentingnya memiliki SITU Warnet.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 2011, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Andi Offset.
- Hetifah Sj. Sumarto, 2009, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Ismail Solihin, 2012, *Manajemen Strategik*, Jakarta: Erlangga.
- Khaerul Umam, 2011, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia.
- Lexy Moeleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk., 2008, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Empiris*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Miftah Thoha, 2009, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Jakarta: Kencana.
- Pamoedji, S. 1996, *Tata Kerja Organisasi*, Bina Aksara, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Siagian, 2001, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Syakrani dan Syahrani, 2009, *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Taliziduhu Ndraha, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Tadjudin N. Effendi (1986). *Mobilitas Pekerjaan. Studi Kasus di Diroprajan Yogyakarta*, PPK UGM. Yogyakarta.

Yogi Suwarno, 2005, *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Jakarta : LIPI.

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, *Pekanbaru dalam Angka*, 2011.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 12 Tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial

Pusat Kajian Pemerintahan STPDN, 2002, *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*, Bandung: Fokus Media.