

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN IZIN GANGGUAN HINDER ORDONANTIE DI
BIRO BINA MENTAL SPRITUAL SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGJAKARTA



DISUSUN OLEH:
DEDES SAFITRI
17001327

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI "YPK"
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Prosedur Pelayanan Izin Gangguan Hinder
Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual
Setda Daerah Istimewa Yogyakarta
Nama : Dedes Safitri
Nim : 17001327
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran

Tugas Akhir ini telah di setujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Administrasi AMA “YPK” Yogyakarta pada :

Hari :

Tanggal :

Mengetahui
Dosen pembimbing

Anung Pramudyo, SE., M.M.
NIP. 197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedes Safitri

Nim : 17001327

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Izin Gangguan Hinder
Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual
Setda Daerah istimewa yogjakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam refrensi dan bukan merupakan hasih karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta

Yang membuat pernyataan

DEDES SAFITRI

NIM 17001327

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(QS Al baqarah : 286)

“Bebek berjalan berbondong bondong, akan tetapi burung elang terbang sendirian”

(Ir. Soekarno)

“In the middle of difficulty lies opportunity.

(Di tengah kesulitan terdapat kesempatan)”

(Albert Einstein)

“I have no special talent. I am only passionately curious.
(saya tidak memiliki bakat khusus. Saya hanya ingin tahu)

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN

Segala puji Allah SWT yang telah memberikan rahmad serta hidayahnya sehingga TUGAS AKHIR ini dapat saya persembahkan:

1. Untuk Ibu saya tercinta ibu SITI HALIMAH karena telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, motivasi dan tenaga agar saya belajar dengan baik. Terimakasih ibu telah mengorbankan keringat, tenaga dan pikiran untuk pendidikan DEDES SAFITRI. Ini untuk mu ibu.
2. Untuk bapak saya bapak AJI S karena telah bekerja keras untuk saya. Terimakasih telah memberikan dukungan dan doa terbaik untuk saya.
3. Untuk adik saya JULIADI FAJAR KUSUMA yang selalu menjadi penyemangat untuk mengejar cita-cita.
4. Untuk sahabat-sahabat saya. Terimakasih karena kalian sudah menjadi sahabat yang terbaik dan selalu disampingku untuk mendukungku meski tidak sedikit yang ingin menjatuhkan seangatku.
5. Untuk semua dosen dan staff AMA “YPK” Yogyakarta
6. Untuk semua Pegawai di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY, Yogyakarta.
7. Untuk temen-temen tersayang seluruh mahasiswa AMA “YPK” YOGYAKARTA, terimakasih telah memberikan warna warni di hari-

hari saya selama ini.

8. Dan untuk semua pihak yang membantu saya dan mendoakan saya, saya ucapkan terimakasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Gangguan Izin Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY” dengan lancar.

Penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat pendidikan dalam menempuh program D3 Manajemen Administrasi Akademi Manajemen Administrasi (AMA) YPK Yogyakarta. Penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan ilmu pengetahuan dan hasil penelitian yang penulis dapatkan pada kegiatan penelitian di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY pada tanggal 17 Febuari-18 Maret 2020.

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis mendapatkan bantuan langsung dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur AMA YPK Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan

dan pengarahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Seluruh jajaran Dosen pengajar AMA YPK Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
3. Seluruh pegawai di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY yang telah banyak membantu dan banyak memberikan ilmunya saat melaksanakan penelitian.
4. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar, Bapak AJI S dan Ibu SITI HALIMAH yang telah membimbing dan memotivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan dan doa yang tiada henti. Semoga menjadi kebanggaan keluarga dan berguna bagi semua. Amin.
5. Semua temen-temen AMA YPK Yogyakarta angkatan 2017, atas kebersamaan yang menyenangkan dan memberi warna tersendiri selama kuliah.
6. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan kerja sama dalam menyusun Tugas Akhir ini, maupun kehidupan penulis.

Dalam berbagai bentuk dan sisi penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna. Hal ini karena masih kurangnya pengalaman dan terbatasnya ilmu pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam pencapaian kesempurnaan Tugas Akhir ini dimasa

yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terkira dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Yogyakarta
penulis

Dedes Safiri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	

30.....	
B. Pembahasan.....	31
1. Prosedur pelayanan Izin Gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY.....	31
2. Permasalahan atau kendala pengelolaan Gangguan Izin Hinder Ordonantie.....	34
3. Persyaratan Khusus Mengurus Surat Izin Gangguan	35
4. Jangka Waktu Pelayanan	36
5. Permasalahan/ Kendala Pengelolaan Gangguan Izin HO	36
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY... 26



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kondisi Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2019.....	28
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019.....	28
Tabel 4.3	Data Aset Biro Bina Mental Spritual Setda DIY Tahun 2019	29
Tabel 4.4	Bagan Alur Pelayanan Pembuatan Izin Gangguan Hinder Ordonantie.....	31

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie di Biro Bina Mental Sprtual Setda DIY. Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie adalah mengisi formulir data terhadap berkas permohonan, pemohon mengajukan berkas permohonan, menerima berkas permohonan pembuatan HO, melakukan cek data terhadap berkas permohonan, mengetik dan mencetak dokumen HO, Meneliti dan menumbuhkan paraf pada dokumen HO, menandatangani draft HO, menerima pembayaran retribusi, dan menyerahkan dokumen HO kepada pemohon. Kendala-kendala yang dijumpai prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY adalah masih kurangnya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat, kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari masyarakat yang menyebabkan efektifnya suatu perundang undangan, dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui syarat-syarat di keluarkan izin gangguan (HO). Secara keseluruhan prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie di Biro Bina Mental Sprtual Setda DIY telah berjalan dengan baik.

Kata kunci : Prosedur, Pelayanan, Izin, Hinder Ordonantie



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Prosedur Pelayanan Izin Gangguan Hinder Ordonantie (HO) atau izin UU berdasarkan staadlad tahun 1926 nomor 226 sebagaimana telah beberapa kali di ubah dan ditambah, terakhir dengan staatsblad tahun 1940 nomor 450, pemberian izin HO merupakan kewenangan masing-masing pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan pasal 2 ayat (1) peraturan menteri dalam negeri no. 27 tahun 2009 tentang pedoman penetapan izin gangguan di daerah “Izin Gangguan di atur dalam peraturan daerah” selanjutnya pasal 7 ayat (1) permendagri no. 27 tahun 2009 menyatakan bahwa pemberian izin HO bisa berbeda-beda di daerah-daerah, tergantung pada peraturan daerah di masing masing tempat.

Instansi Pemerintahan adalah sebuah kolektif dari unit organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meliputi kementerian koordinator/kementerian negara/depertemen/lembaga pemerintah non depertemen, pemerintah provinsi, pemko, pemkab serta lembaga-lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi pemerintahan dengan menggunakan APBN/APBD.

Pengelolaan prosedur gangguan HO di instansi pemerintah

harus efektif dan efisien karena sebagai syarat untuk mengurus dokumen-dokumen lain dalam mendirikan badan usaha, Manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang bermacam-macam sehingga terkadang manusia harus berinteraksi dengan manusia lain untuk memenuhi kebutuhannya dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, terdapat sejumlah kebutuhan yang bisa dipenuhinya sendiri, ada yang dipenuhi melalui pasar (*Privatechoice*), dan ada pula yang hanya dapat dipenuhi melalui kebijakan dan kewenangan pemerintah. Pemenuhan kebutuhan manusia yang hanya dapat dipenuhi melalui kebijakan dan kewenangan pemerintah dapat menimbulkan ketidakadilan apabila penyiapannya dilakukan oleh pasar, Keinginan untuk melakukan reformasi birokrasi di Indonesia dilatarbelakangi oleh terjadinya krisis multidimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997.

Jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok berdasarkan Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu (1) kelompok pelayanan administratif, (2) kelompok pelayanan barang, dan (3) kelompok pelayanan jasa. Mukarom dan Laksana (2015:105) mengatakan bahwa pelayanan administratif (*administrative service*) disejajarkan/dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan. Pada dasarnya pengertian pelayanan perizinan itu sendiri adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan ketentuan perundang-

undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat. Pelayanan perizinan misalnya berupa penerbitan akta tanah, pelayanan KTP, SIM, paspor, perzinan usaha dan pelayanan perizinan lain.

Pelayanan publik menjadi salah satu sasaran pelaksanaan reformasi birokrasi ini. Reformasi birokrasi dilaksanakan tidak hanya dengan melakukan pembaharuan dan perubahan terhadap struktur birokrasi saja, tetapi juga terhadap pelayanan publik yang menjadi aktivitas birokrasi. Hal ini membuat pemerintah harus terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) mengatakan bahwa kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilihat dari berbagai dimensi seperti kehandalan (*reliability*), bukti fisik layanan (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) kepada masyarakat.

Perlu dipahami bahwa dalam suatu negara, pengusaha memiliki peranan yang besar terutama dalam bidang perekonomian. Setidaknya, para pengusaha berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa pasar, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan penerimaan negara sektor pajak. David McClelland (1961) bahkan mengatakan bahwa paling tidak dibutuhkan dua persen pengusaha dari total jumlah penduduk agar sebuah negara menjadi makmur dan sejahtera. Oleh karena itu,

pelayanan izin usaha perdagangan bagi para pengusaha ini harus dilaksanakan dengan kualitas yang memadai.

Mengingat pentingnya peranan pengusaha bagi sektor perekonomian negara serta konstruksi pusat perdagangan maka pelayanan izin usaha perdagangan seharusnya diselenggarakan dengan kualitas yang baik, oleh karena itu, sesuai dengan sasaran pelaksanaan reformasi birokrasi, kualitas pelayanan izin usaha perdagangan perlu ditingkatkan untuk menumbuhkan minat masyarakat dalam merintis dan mengembangkan usahanya di daerah masing-masing. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Prosedur Pelayanan Izin Gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pelayanan izin gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dijumpai dalam pelayanan izin gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan izin gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Untuk mengetahui kendala yang dijumpai dalam pelayanan izin gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat bagi upaya peningkatan mutu pendidikan dan memberikan sumbang teoritis pada dunia pendidikan dan khususnya yang berkaitan tentang pelayanan izin gangguan HO di instansi pemerintahan.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan lanjutan dari proses belajar mengajar dalam rangka mencoba menerapkan ilmu yang pernah penulis terima dengan keadaan yang ada di lapangan, sehingga penulis harapkan dengan penelitian ini dapat menjadi pengalaman praktis dan mengetahui sejauh mana

kemampuan teoritis tersebut dapat diterapkan dalam praktek sehari – hari.

b. Bagi perguruan tinggi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen administrasi perkantoran.

c. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen di instansi pemerintah serta para pelaksanaan kegiatan sebagai upaya perbaikan proses pelaksanaan pelayanan izin HO di Biro Bina Mental Spritual Setda Yogyakarta.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan mengungkapkan masalah yang timbul serta saran–saran untuk memecahkannya, sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Prosedur

1. Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu *procedure* yang mempunyai arti cara, jalan, tata cara, aturan, ketentuan yang dipakai. Akan tetapi kata *procedure* tersebut telah lazim digunakan dalam kosa kata bahasa Indonesia yang lebih dikenal dengan kata prosedur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur diartikan sebagai berikut:

- 1) Tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas;
- 2) Metode langkah demi langkah secara eksak dalam memecahkan suatu problem.

Menurut Ali (2000) "Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan". Menurut Nuraida (2008), "Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya".

Sedangkan menurut Mulyadi (2001) yang dimaksud

dengan prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu pertemuan atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam intraksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Maryati (2008) adalah “Serangkaian tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja”.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan secara umum adalah tindakan untuk menyediakan apa yang diharapkan dan dibutuhkan orang lain dalam hal organisasi pelayanan sedangkan yang dimaksud orang lain dalam hal ini adalah pelanggan customer, pelayanan dapat diartikan, ”Pelayanan adalah perihal atau cara melayani yang terkait dengan service atau jasa dan adanya kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa”.

Menurut W.J.S Poerwodarminto (2003), kata pelayanan berasal dari kata dasar layan, melayani, menolong, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut H. A. S Moenir (2000) adalah sebagai berikut : “Proses pemenuhan

kebutuhan aktifitas orang lain yang langsung karena untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain”.

Dari beberapa pendapat di atas, pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya dibawah ini adalah beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan menurut Zulian Yamit (2001) :

- a. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima membayar output pelayanan (jasa dan sistem)
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antar pembeli dan penjual
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk dan jasa
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi

- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dalam waktu yang tepat.

C. Izin

1. Pengertian Izin

Menurut Mr. N.M Spelt dan Prof. Mr. J.B.J.M. ten Berge dalam Pudyatmoko (2009), izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (izin dalam arti sempit). Berdasarkan apa yang dikatakan oleh Spelt dan ten Berge, dalam izin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diizinkan. Artinya, kemungkinan untuk seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diizinkan oleh pemerintah. Dengan demikian, pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

Atmosudirdjo dalam Pudyatmoko (2009) mengatakan bahwa " Izin (*vergunning*) adalah suatu penentuan yang

merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang. “dilarang tanpa izin (melakukan) dan seterusnya,” selanjutnya, larangan tersebut diikuti dengan perincian syarat-syarat, kriteria, dan sebagainya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan, disertai dengan penetapan prosedur dan petunjuk pelaksanaan (juklak) kepada pejabat-pejabat administrasi negara.

Izin tidak sama dengan pembiaran. Kalau ada aktivitas dari suatu masyarakat yang sebenarnya dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi ternyata tidak dilakukan penindakan oleh aparat yang berwenang, pembiaraan seperti itu bukan berarti diizinkan. Untuk dapat dikatakan izin harus ada keputusan yang konstitutif dari aparat yang berwenang mengeluarkan izin.

Selain pengertian izin yang diberikan oleh beberapa ahli tersebut di atas, ada pengertian izin yang dimuat dalam peraturan yang berlaku, misalnya dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Dalam ketentuan tersebut izin diberikan pengertian sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah dan peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau di

perbolehkannya atau seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu, pemberian pengertian izin tersebut menunjukkan adanya penekanan pada izin yang tertulis, yakni berbentuk dokumen, sehingga yang disebut sebagai izin termasuk yang diberikan secara lisan.

D. Gangguan Hinder Ordonantie

1. Pengertian Hinder Ordonantie

Izin Gangguan Hinder ordonantie (HO) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah kepada orang pribadi atau badan hukum untuk mendirikan atau memperluas usaha di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan.

2. Ketentuan Umum

- a. Setiap kegiatan usaha ekonomi yang dapat menimbulkan dampak gangguan wajib memiliki izin Gangguan/Hinder Ordonantie (HO) untuk melengkapi perizinan usahanya kecuali diatur oleh peraturan yang lain.
- b. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah, gangguan adalah segala perbuatan atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan,

keselamatan, ketentraman dan kesejahteraan terhadap kepentingan umum serta terus menerus. Kriteria gangguan terdiri dari :

- 1) Gangguan terhadap sosial lingkungan meliputi gangguan terhadap fungsi tanah, air tanah, sungai, laut, udara dan gangguan yang bersumber dari getaran dan/atau kebisingan.
 - 2) Gangguan terhadap sosial kemasyarakatan meliputi terjadinya ancaman kemerosotan moral dan atau ketertiban umum.
 - 3) Gangguan terhadap ekonomi benda meliputi ancaman terhadap penurunan produksi usaha masyarakat sekitar, penurunan nilai ekonomi benda tetap dan benda bergerak yang berada disekitar lokasi usaha
- c. Unit-unit usaha yang tidak wajib melengkapi perizinan usahanya dengan izin gangguan (HO) yaitu :
- 1) Kegiatan yang berlokasi di dalam kawasan industri, kawasan berikat, dan kawasan ekonomi khusus.
 - 2) Kegiatan yang berada di dalam bangunan atau lingkungan yang telah memiliki izin gangguan.
 - 3) Usaha makro dan yang kecil kegiatan usahanya di dalam bangunan atau persil yang dampak kegiatan usahanya tidak keluar dari bangunan atau persil.

d. Kategori permohonan izin gangguan (HO) yaitu :

- 1) Permohonan baru adalah permohonan izin untuk pengajuan iin yang baru.
- 2) Permohonan ulang adalah permohonan izin untuk pendaftaran ulang atas izin yang telah habis masa berlakunya.
- 3) Permohonan balik nama adalah permohonan yang dikarenakan adanya perubahan kepemilikan/penguasaan tempat usaha.
- 4) Permohonan perubahan adalah permohonan perubahan atas ketentuan/subtansi yang bertuang dalam surat keputusan izin gangguan (HO) yang telah dimiliki.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan peneliti yaitu kualitatif deskriptif yaitu dengan melukiskan gambaran sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menggambarkan prosedur pelayanan Izin gangguan *hinder ordonantie* (HO) yang dilakukan di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY. Sehingga penulis mampu mengidentifikasi pelaksanaan prosedur Pelayanan Izin gangguan *Hinder ordonantie* (HO) tersebut. Penelitian ini dilaksanakan melalui pengamatan dan wawancara kepada beberapa Karyawan terkait Prosedur pelayanan izin gangguan *hinder ordonantie* (HO) di Instansi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY jalan Malioboro kompleks kepatihan Yogyakarta. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2020.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau

dikumpulkan oleh peneliti secara langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya (Hasan, 2002).

Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* yaitu data primer yang diperoleh dari wawancara langsung kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang dalam mengelola prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie (HO) di Instasi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (Hasan, 2002).

Data Sekunder dalam penelitian yang dilakukan di Instasi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY berupa tentang gambaran umum Biro Bina Mental Spritual Setda DIY dan struktur organisasi Serta kinerja Yang diambil dari data renstra biro bina mental 2017-2022.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam

melakukan penelitian ini adalah melalui hal berikut:

1. Wawancara (interview)

Wawancara atau adalah suatu cara mengumpulkan data dengan dialog langsung yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. (Suharsimi Arikunto, 2002). Metode wawancara digunakan penulis untuk mendapatkan data yang valid dan akurat. Wawancara dilaksanakan dengan pihak-pihak yang memiliki wewenang dalam mengelola prosedur pelayanan izin gangguan hinder ordonantie (HO) di Instansi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY.

2. Teknik Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala – gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui prosedur pelayanan gangguan izin hinder ordonantie (HO) di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu Teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen – dokumen yang di buat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain oleh subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media

tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Dengan Teknik ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti : gambaran umum Biro Bina Mental Spritual Setda DIY, Kinerja pelayanan Biro Bina Mental spiritual Setda DIY, catatan-catatan , foto-foto dan sebagainya.

4. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan, 2009).

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang akan dicapai, maka dimulai dengan menelaah seluruh data yang sudah tersedia dari berbagai sumber yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka, yaitu data-data yang diperoleh di lapangan dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok serta disusun lebih sistematis

sehingga mudah dikendalikan. Dalam hal ini penulis menggunakan analisa data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisa dengan metode deskriptif dengan cara berfikir induktif yaitu penelitian dimulai dari fakta-fakta yang bersifat empiris dengan cara mempelajari suatu proses, suatu penemuan yang terjadi, mencatat, menganalisa, menafsirkan, melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya Biro Bina Mental Spritual Setda DIY

1. Sejarah dan Perkembangan Biro Bina Mental Spritual Setda DIY

Biro Bina Mental Spritual Setda DIY merupakan salah satu biro dari 8 biro di lingkungan di Sekretariat Daerah DIY yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tatakerja Skretariat Daerah dan Skretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dahulu merupakan kantor kerja Papatih – Dalem atau rijkbestuurder sekaligus sebagai tempat tinggal. Sebagai seorang pepatih sultan maka Papatih – Dalem mempunyai hubungan khusus dengan sultan. Sehingga apabila sultan mempunyai hajat menikahkan putra – putrinya maka bangunan kepatihan itu yang digunakan sebagai tempat perayaan. Sesudah acara panggih yang dilaksanakan dikraton kemudian pengantin di boyang ke kepatihan. Dibangsal kepatihan inilah kemudian diadakan perayaan dengan menampilkan suau tarian atau Beksan Entheng, Beksan Lawung Alus dan Beksan Lawung Gagah serta Sekar Madura. Pada masa pendudukan jepang diindonesia pada tahun 1942, sri sultan hamengku

bowono IX sebagai penguasa daerah kesultanan mengambil alih kebijaksanaan bahwa tempat kerja kepatihan – dalem di pindahkan ke kepatihan ke kraton. Sultan Hamengku Buwono IX berusaha untuk mengurangi tugas – tugas pepatih – dalem, untuk menggantikan tugasnya maka dibentuk jawatan – jawatan yang disebut dengan paniradya yang di kepalai oleh seorang panidradyapati.

2. Tugas Pokok dan Fungsi/Struktur Organisasi

Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY merupakan salah satu biro di lingkungan Sekretariat Daerah DIY yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) Perda tersebut, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang bina mental spiritual. Dari Peraturan Daerah tersebut kemudian ditetapkan Peraturan Gubernur Nomor 53 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

Dalam melaksanakan tugas melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis bidang bina mental spiritual, Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja Biro Bina Mental Spiritual;

- b. Penyiapan bahan kebijakan bidang kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitasi kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, serta perpustakaan kearsipan;
 - c. Penyiapan bahan koordinasi perumusan kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitasi kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, serta perpustakaan kearsipan;
 - d. Fasilitasi kehidupan beragama;
 - e. Pelaksanaan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan bidang bina mental spiritual, fasilitasi kehidupan beragama, kebudayaan, kesehatan masyarakat pelayanan kesehatan, pendidikan, pemuda dan olah raga, serta perpustakaan kearsipan;
 - f. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
 - g. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas Biro;
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Biro
3. Visi dan Misi Biro Bina Mental Spritual setda DIY
- a. Visi Biro Bina Mental Spritual
**“Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia
Jogja”**

Perwujudan visi DIY tersebut akan dilakukan melalui misi yang digunakan untuk memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Adapun dua misi pembangunan DIY adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban;
- 2) Mewujudkan tata pemerintahan yang demokratis

b. Misi Biro Bina Mental Spritual

Melalui misi pertama, Pemerintah Daerah DIY, segenap pemangku kepentingan dan masyarakat akan mewujudkan peningkatan kualitas hidup-kehidupan dan penghidupan sekurangnya dari aspek:

- 1) Pemenuhan kebutuhan dasar, misalnya dari aspek kesehatan, akses infrastruktur dasar
 - 2) Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, misalnya dari aspek pendidikan
 - 3) Peningkatan perekonomian masyarakat dengan basis sumberdaya lokal dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan termasuk halnya dalam upaya menurunkan angka kemiskinan DIY, menurunkan kesenjangan antar kelompok pendapatan (Gini Index), dan menurunkan ketimpangan antar wilayah (Index Williamson)
 - 4) Peningkatan harmoni kehidupan sosial, budaya dan politik yang memenuhi rasa aman, nyaman dan tertib bagi seluruh warga daerah dan negara lain.
4. Stuktur Organisasi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY

Adapun struktur Organisasi Biro Bina Mental Spritual Setda DIY sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY



Struktur Organisasi terdiri dari :

- a. Kepala Biro Bina Mental Spiritual Setda Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Bagian Pengelolaan Bina Mental dan Sarana Keagamaan.
 - 1) Sub bagian Fasilitasi Kehidupan Beragama.
 - 2) Sub bagian Tata Usaha.
- c. Bagian Analisa Kebijakan Kesehatan.
 - 1) Sub bagian Analisa Kebijakan Kesehatan Masyarakat.
 - 2) Sub bagian Analisa Kebijakan Pelayanan Kesehatan.
- d. Bagian Analisa Kebijakan Sumber Daya Manusia.
 - 1) Sub bagian Analisa Kebijakan Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, Perpustakaan dan Kearsipan.
 - 2) Sub bagian Analisa Keuangan.
 - 3) Sub bagian Kebijakan Kebudayaan.
- e. Bagian Tata Usaha terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Umum.
 - 2) Sub Bagian Keuangan.
 - 3) Sub Bagaian Kepegawaian.

5. Sumber Daya Biro Bina Mental Spiritual

Sampai dengan bulan Mei 2019, jumlah pegawai Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY tercatat sebanyak 34 orang. Apabila dikelompokkan, pegawai Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY berdasarkan golongan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1

Kondisi Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2019

Nama jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Pembina utama muda (VIe)	-	1 orang	1 orang
Pembina Tk. I (IV/b)	1 orang	1 orang	2 orang
Pembina (IV/a)	1 orang	3 orang	4 orang
Penata Tk. I (III/d)	2 orang	4 orang	6 orang
Penata (III/c)	3 orang	6 orang	9 orang
Penata Muda Tk. I (III/b)	4 orang	4 orang	8 orang
Penata Muda (III/a)	-	1 orang	1 orang
Pengatur (II/c)	-	1 orang	
Pengatur Muda Tk. I (II/b)	1 orang		1 orang
Juru Tk. I (I/d)	1 orang		1 orang
Jumlah Total	13 orang	21 orang	34 orang

Sumber : Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY, 2019

Sedangkan apabila dilihat dari tingkat pendidikan, maka kondisi kepegawaian pada Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY secara lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2

Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019

Nama Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Sarjana S2	4 orang	5 orang	9 orang
Sarjana S1	5 orang	12 orang	17 orang
Diploma III	-	2 orang	2 orang
Diploma II/I	1 orang	-	1 orang
SLTA	1 orang	1 orang	2 orang
SLTP	2 orang	1 orang	3 orang
Jumlah Total	13 orang	21 orang	34 orang

Sumber : Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY, 2019

Dari gambaran tersebut dapat dijelaskan bahwa kondisi personalia Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY didominasi oleh kualifikasi pendidikan S1 (17 orang atau 50%), kemudian diikuti oleh pendidikan S2 (9 orang atau 26,47%) dan SLTP (3 orang atau 8,82%). Dengan demikian, berdasarkan tingkat pendidikan pegawai yang dimiliki, secara umum kondisi personalia Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY cukup memadai.

6. Sarana dan Prasarana

Jenis sarana dan prasarana yang berpengaruh langsung terhadap operasional organisasi meliputi ruang kerja, peralatan komputer, telekomunikasi dan transportasi. Kondisi sarana dan prasarana di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY sejauh ini dirasa telah cukup memadai untuk menunjang kinerja. Aset berupa peralatan dan mesin masih dalam keadaan baik. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Data Aset Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY Tahun 2019

Jenis Peralatan	Jumlah
Kendaraan roda 4	4 buah
Kendaraan roda 2	2 buah
Komputer	41 buah
Printer	41 buah
Laptop/Notebook	13 buah
Mesin ketik	14 buah

Sumber : Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY, 2019

7. Kinerja Pelayanan Biro Bina Mental Spiritual

Penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan biro merupakan upaya pensinergisan kebijakan baik antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, di lingkungan pemerintah daerah sendiri maupun pemerintah pemerintah daerah dengan kabupaten/kota. Sinergi pelaksanaan program kebijakan akan mampu mewujudkan kinerja aparatur pemerintah yang efektif, efisien dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemeritahan dan pelaksanaan pembangunan. Dalam analisis gambaran pelayanan, penentuan indikator kinerja tidak menggunakan indikator-indikator kinerja sesuai SPM dikarenakan Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY tidak memiliki SPM, sehingga indikator kinerjanya merupakan hasil pengembangan sendiri sesuai dengan tugas dan fungsi biro. Analisis ini diharapkan mampu mengidentifikasi tingkat capaian kinerja biro berdasarkan sasaran/target periode sebelumnya menurut indikator sesuai urusan yang menjadi tugas dan fungsi biro, potensi dan permasalahan pelayanan biro, dan potensi dan permasalahan aspek pengelolaan keuangan biro.

Penyelenggaraan pelayanan Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY mendasarkan pada Rencana Strategis Biro Bina

Mental Spiritual Setda DIY Tahun 2017–2022. Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY merupakan biro baru yang akan mulai beroperasi pada tahun 2019 sehingga kinerja pelayanan Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY akan bisa diukur mulai tahun 2019.

B. Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan Izin Gangguan Hinder Ordonantie di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY

Bagi masyarakat atau pemohon yang ingin mengurus izin gangguan hinder ordonantie dapat mengambil formulir pendaftaran dengan langsung datang ke kantor untuk mengambil formulir pengajuan izin gangguan HO . Namun jika berhalangan untuk hadir, pemohon bisa mengurusnya melalui orang yang telah diberikan kuasa dengan melampirkan surat kuasa dengan materai cukup dan telah pemohon tandatangani.

Alur pelayanan pembuatan izin gangguan dapat dilihat pada table 4.4. berikut ini :

Tabel 4.4
Alur Pelayanan Pembuatan Izin Gangguan (HO)

No	Uraian kegiatan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon mengajukan berkas permohonan	Formulir permohonan HO, fotocopy KTP, fotocopy	5 menit	

No	Uraian kegiatan	Kelengkapan	Waktu	Output
		surat kepemilikan tanah, fotocopy lunas PBB, surat rekomendasi dari desa, IMB		
2	Menerima berkas permohonan pembuatan HO, mencatat, dan mengoreksi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut dan membuat tanda terima berkas	Cecklist kelengkapan berkas, formulir permohonan HO, fotocopy KTP, fotocopy surat kepemilikan tanah, fotocopy lunas PBB, surat rekomendasi dari desa, IMB	5 menit	Berkas permohonan yang telah diperiksa
3	Melakukan cek data terhadap berkas permohonan, melakukan cek lokasi bersama tim, menghitung besar biaya sesuai perda	Cecklist kelengkapan berkas, formulir permohonan HO, fotocopy KTP, fotocopy surat kepemilikan tanah, fotocopy lunas PBB, surat rekomendasi dari desa, IMB	30 menit	Berita acara hasil Pemeriksaan lapangan
4	Mengetik dan mencetak dokumen HO	Persyaratan HO, draft dokumen HO	10 menit	Draft dokumen HO
5	Meneliti dan menumbuhkan paraf pada	Persyaratan HO, draft dokumen HO	7 menit	Draft dokumen HO yang

No	Uraian kegiatan	Kelengkapan	Waktu	Output
	dokumen HO			telah di paraf
6	Menandatangani draft HO	Persyaratan HO, draft dokumen HO	5 menit	Draft dokumen HO yang telah ditandatangani
7	Menerima pembayaran retribusi	Perhitungan retribusi sesuai perda	7 menit	Retribusi yang telah terbayarkan
8	Menyerahkan dokumen HO kepada pemohon	Persyaratan HO, draft dokumen HO	5 menit	

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pelayanan pemberian izin gangguan HO di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY, petugas pertama kali akan memberikan informasi pelayanan Izin, persyaratan dan formulir permohonan. Kemudian pemohon mengajukan permohonan Izin dilengkapi persyaratan. Selanjutnya petugas akan menerima dan memeriksa permohonan dan persyaratan, apabila tidak lengkap/ada kesalahan maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Untuk yang lengkap maka menginput data ke komputer (pemohon diberi Resi penerimaan berkas) kemudian berkas diserahkan pada Tim Teknis.

Tim Teknis kemudian akan memverifikasi apabila belum lengkap dan benar dikembalikan untuk diinformasikan kepada pemohon apabila sudah lengkap dan benar Tim Teknis

membuat Surat Tugas untuk melakukan peninjauan lapangan dan membuat BAP. Apabila tidak disetujui diinformasikan kepada pemohon beserta alasannya. Apabila disetujui Tim Teknis membuat perhitungan retribusi dan memberitahukan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi (permohonan baru). Tim Teknis memverifikasi berkas apabila belum lengkap dan benar dikembalikan pada FO untuk menginformasikan kepada pemohon beserta alasan, apabila lengkap dan benar Tim Teknis memberitahukan pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi (permohonan perpanjangan).

Berikutnya Petugas SKRD mencetak SKRD, pemohon membayar ke Bank dan mendapatkan cap stempel lunas dari Bank, dan Tim Teknis mencetak Izin HO setelah ada bukti pembayaran dari Bank dan mengoreksi Izin HO apabila ada kesalahan dikembalikan pada Tim Teknis apabila benar diparaf serta meneruskan ke Kaban untuk ditanda tangani.

Kaban menandatangani Izin HO serta menyerahkan ke TU untuk diserahkan ke Pemohon. TU memberitahukan pada pemohon untuk mengambil izin HO di loket penyerahan Terakhir pemohon akan menerima Izin HO.

2. Persyaratan Umum Mengurus Surat Izin Gangguan

Persyaratan umum mengurus surat izin gangguan di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY adalah sebagai berikut :

- a. Mengisi formulir Permohonan Surat Izin Gangguan (HO) dengan lengkap dan Jelas
- b. Foto copy KTP Direktur Utama/Pemilik/Pimpinan tertinggi perusahaan
- c. Foto copy pelunasan PBB tahun berjalan
- d. Surat Rekomendasi dari kantor kecamatan (berupa permohonan izin baru bagi usaha jenis usaha tertentu (Opsional)
- e. Pemohon yang tidak dapat mengurus surat izin gangguan harus menggunakan surat kuasa bermaterai

3. Persyaratan Khusus Mengurus Surat Izin Gangguan

Persyaratan khusus mengurus surat izin gangguan di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY adalah sebagai berikut :

- a. Foto copy Akta Pendirian perusahaan yang sah (disahkan oleh lembaga tertentu yang berwenang)
- b. Foto Copy akta pengukuhan/pelantikan pimpinan perusahaan
- c. Surat perjanjian sewa bangunan usaha (jika menyewa) atau akta tanah dan bangunan (bila milik sendiri)
- d. Surat Keterangan AMDAL atau bisa diganti dengan UKL/UPL yang memiliki dampak luas di masyarakat (dikeluarkan oleh BPPLH)

- e. Surat Keterangan Kehigienisan Pabrik oleh Dinas Kesehatan (untuk beberapa usaha)
- f. Surat persetujuan tetangga/izin sekitar lingkungan (biasanya dikeluarkan oleh RW/Lurah/Camat)
- g. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan (untuk jenis usaha tertentu)
- h. Surat Rekomendasi Pabrik aman bahaya (Kebakaran, Roboh, Listrik dan lainnya) yang dikeluarkan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
- i. Surat Persetujuan untuk kerjasama skala besar (contohnya usaha agen gas LPG dengan Pertamina)

4. Jangka Waktu Pelayanan

Paling lama 8 (delapan) hari kerja (baru); 4 (empat) hari kerja (perpanjangan) terhitung sejak permohonan dan persyaratan lengkap dan benar umumnya, durasi pengurusan Izin (HO) yang baru paling lama 14 hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Pengurusan Untuk Izin (HO) Perpanjangan paling lama lima (5) hari kerja sejak persyaratannya dinyatakan lengkap. Masa berlaku Izin (HO) selama tiga (3) tahun dan wajib diperpanjang apabila memenuhi persyaratan yang ditetapkan sepanjang subjek

dan/atau objek tidak mengalami perubahan.

5. Permasalahan/ Kendala Pengelolaan Gangguan Izin HO

a. Faktor Masyarakat

Dalam masyarakat, yang mempengaruhi efektivitas berlakunya suatu Peraturan Perundang-undangan yaitu tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam mematuhi peraturan serta kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari masyarakat yang menyebabkan tidak efektifnya suatu peraturan perundang undangan. Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini khususnya yaitu pihak yang merasa terganggu atas pemberian izin gangguan HO. mengenai ketetapan Peraturan Daerah tentang Izin Gangguan dapat mengakibatkan tidak efektifnya Peraturan Daerah tersebut.

b. Tingkat kepatuhan

Tingkat kepatuhan juga termasuk kendala yang mempengaruhi. Bila masyarakat patuh pada aturan persyaratan permohonan pengajuan HO maka segala kemudahan didapatnya, sedangkan bila masyarakat tidak mematuhi aturan pemerintah atau persyaratan yang sudah di tentukan maka yang didapat hanyalah kesulitan karena kurangnya berkas dokumen yang diajukan untuk izin gangguan HO. Kepatuhan disini ialah kepatuhan yang

harusnya melengkapi persyaratan yang telah ditentukan untuk mengajukan permohonan izin gangguan HO yang dilakukan oleh masyarakat atau pemohon.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas kesimpulan yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan Izin Gangguan HO di Biro Bina Mental Spiritual Setda DIY telah lengkap dan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.
2. Kendala-kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan HO adalah :
 - a. Kurangnya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat serta kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari masyarakat yang menyebabkan tidak efektifnya suatu peraturan perundang undangan
 - b. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui syarat-syarat dikeluarkan izin gangguan (HO).

B. Saran

Dari hasil penelitian di Biro Bina Mental Spritual Setda DIY ini ada beberapa saran sebagai bahan masukan dan evaluasi :

1. Sebaiknya bagan alur pelayanan perizinan diperbanyak dan ditempatkan di beberapa tempat yang strategis sehingga ketika

ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan tidak merasa kebingungan ketika pertama kali masuk ke bagian ruang pelayanan.

2. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin dan sehingga masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan.
3. Membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, 2009 *"Hukum Administrasi Negara"*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Bogdan, 2009) *"Qualitative research for education"*. Boston : Allyn and bacon
- David Mc Clelland, 1961 *"The Achieving Society"* Wesleyan : Martino fine books
- Hasan, 2002 *"Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya"*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Ida Nuraida, 2008 *"Manajemen Administrai Perkantoran"*. Yogyakarta : Kanisius
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/M.PAN/7/2003
"Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik"
- Lupiyoadi, 2001 *"Manajemen pemasaran jasa terori praktek"*. Jakarta : Salemba empat
- Maryati, 2008 *"Manajemen Perkantoran Efektif"*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moenir, H.A.S., 2000 *"Konsep Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta : Bumi aksara
- Muhammad ali, 2000 *"Penelitian Kependidikan Prosedur dan Srategi"*. Bandung : Angkasa
- Mulyadi , 2001 *"Sistem akuntansi Edisi Tiga"*. Jakarta : Salemba empat
- N.M. Spelt, Mr.J,B.J.M Ten Berge, 2009 *"Pengantar Hukum Perizinan"*. Surabaya : Yuridika
- Pasal 2 ayat 1 Peraturan menteri dalam negeri No 27 tahun 2009 tentang *"Pedoman HO"*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 20 Tahun 2008 Tentang *"Pedoman Organisasi Dan Unit Pelayanan Izin Terpadu Di Daerah"*
- Suharsimi,Arikanto,2002 *"Metologi Penelitian"*. Jakarta : Rineka cipta

UU Staadlad tahun 1940 Nomor 450 "*Hinder Ordinantie*". Indonesia

W.J.S.,Poerwadarminta , 2003 "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*".
Jakarta : Balai pustaka

Zainal Mukarom, Muhibudin Wijaya laksana, 2015 "*Manajemen
Pelayanan Publik*". Bandung : Pustaka setia

Zuliyani,Yamit, 2001 "*Manajemen Kualitas Produl dan Jasa*". Yogyakarta :
Ekonisi

