

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam Pengertian lain, Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2 Pengertian Perizinan

Tidaklah mudah memberikan definisi apa yang dimaksud dengan izin, demikian menurut Sjahran Basah. Pendapat yang dikatakan Sjahran agaknya sama yang berlaku di negeri Belanda, seperti dikemukakan Van Der Pot. "Het is ulters moeilijk voor begrip vergunning een definite te vinden," (sangat sukar membuat definisi untuk menyatakan pengertian izin itu). Hal ini disebabkan karena antara para pakar tidak terdapat persesuaian paham, masing-masing melihat dari sisi yang berlainan terhadap obyek yang didefinisikan. Sukar memberi definisi, bahkan ditemukan sejumlah definisi yang beragam. Sebelum menyampaikan beberapa definisi izin dari beberapa pakar, terlebih dahulu dikemukakan beberapa istilah lain yang sedikit hanya memiliki kesejajaran dengan izin, yaitu dispensasi, konsensi, lisensi.

Dispensasi adalah keputusan administrasi negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang hendak menolak perbuatan tersebut sebetulnya secara normal tidak diizinkan, jadi dispensasi berarti menyisihkan peralangan dalam hal yang khusus. Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenankan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.

Sementara itu Konsensi Merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar dimana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas dari pemerintah, tetapi oleh pemerintah diberikan hak penyelenggaraan kepada Konsesionaris (pemberi izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya dapat berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberi status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu.

Mengenai Konsensi ini, E,Utrecht menyatakan bahwa kadang-kadang pembuat peraturan beranggapan bahwa suatu perbuatan yang penting bagi umum, sebaik-baiknya dapat diadakan oleh suatu objek hukum partikelir, tetapi dengan turut campur dari pihak pemerintah, suatu keputusan administrasi negara yang memperkenankan yang bersangkutan mengadakan perbuatan tersebut, memuat suatu konsesi. Sesudah mengetahui pengertian dispensasi, konsensi, dan lisensi dibawah ini akan disampaikan beberapa definisi izin. Ateng Syafruddin Mengartakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh.

Menurut Sjahran Basah, izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal kongkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. E.Utrecht menyatakan bahwa bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkret.

administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut suatu izin. Bagir Manan menyatakan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. N.M.Speit dan J.B.J.M ten Barge membagi pengertian dalam arti luas dan sempit, yaitu sebagai berikut : Izin dalam arti luas merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku para warga.

Izin ialah suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu mentimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya melakukan untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Ini adalah paparan luas dari pengertian izin. Izin dalam arti sempit adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk.

Tujuannya adalah untuk mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercelah, namun dimana ia mengizinkan dapat melakukan pengawasan sekadarnya. Hal yang pokok pada izin dalam arti sempit adalah bahwa suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan memperkenankan dapat dengan teliti diberikan batas-batasan tertentu bagi tiap kasus.

Jika dibandingkan secara sekilas, pengertian izin dengan konsensi itu tidak berbeda. Masing-masing berisi perkenaan bagi seseorang untuk melakukan suatu perbuatan tertentu.

2.2.1 Unsur-Unsur Perizinan

Sebagai berikut :

1. Instrumen Yuridis

Dalam negara hukum modern tugas, kewenangan pemerintah tidak hanya untuk menjaga ketertiban dan keamanan, tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum. Tugas dan wewenang pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang sampai kini masih dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret, yaitu dalam bentuk ketetapan, sesuai dengan sifatnya, individual dan konkret, ketetapan ini merupakan ujung tombak dari instrumen hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan, atau sebagai norma penutup dalam rangkaian norma hukum.

Salah satu wujud dari ketetapan ini adalah izin. Berdasarkan jenis-jenis ketetapan. izin, izin termasuk sebagai ketetapan yang bersifat konstitutif, yakni ketetapan yang menimbulkan hal baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh seseorang yang namanya tercantum dalam ketetapan itu, atau ketetapan yang memeperkwnnkan sesuatu yang sebelumnya tidak dibolehkan. Dengan demikian, izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret. Sebagai ketetapan, izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya, sebagaimana yang telah disebut diatas.

2. Peraturan Perundang-undangan

Salah satu dari prinsip negara hukum adalah pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai tindakan hukum, maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi atau harus berdasarkan pada asas legalitas. Tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah. Oleh karena itu, dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut penetapan izin menjadi tidak sah. Pada umumnya wewenang pemerintah untuk mengeluarkan izin itu ditentukan dengan tegas dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari perizinan tersebut. Akan tetapi, dalam penerapannya, Menurut Marcus Lukman, kewenangan pemerintah dalam bidang izin itu bersifat diskresionare power atau berupa kewenangan bebas, dalam arti kepada pemerintah diberi kewenangan untuk mempertimbangkan atas dasar inisiatif sendiri hal-hal yang berkaitan dengan izin, misalnya pertimbangan tentang :

- A. Kondisi-kondisi apa yang memungkinkan suatu izin dapat diberikan kepada pemohon.
- B. Bagaimana mempertimbangkan kondisi-kondisi tersebut.
- C. Konsekuensi yuridis yang mungkin timbul akibat pemberian atau penolakan izin dikaitkan dengan pembatasan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- D. Prosedur apa yang harus diikuti atau yang harus dipersiapkan pada saat dan sesudah keputusan diberikan baik penerima maupun penolakan pemberian izin

3.Organ pemerintah

adalah organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Menurut Sjahrani Basah, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tinggi (Presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (Lurah) berwenang memberikan izin. Ini berarti terdapat aneka ragam administrasi negara (termasuk instansinya

pemberian izin, yang didasarkan pada jabatannya baik ditingkat pusat maupun di daerah. Terlepas dari beragamnya organ pemerintah atau administrasi negara yang mengeluarkan izin, yang pasti adalah bahwa izin hanya boleh dikeluarkan oleh organ pemerintahan.

Menurut N.M. Speit dan J.B.J.M. ten Berge, keputusan yang memberikan izin harus diambil oleh organ yang berwenang, dan hampir selalu yang terkait adalah organ-organ pemerintahan atau administrasi negara. Dalam hal ini organ-organ pada tingkat penguasaan nasional (seorang menteri) atau tingkat penguasaan- penguasaan daerah. Beragamnya organ pemerintah yang berwenang memberikan izin dapat menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tertentu menjadi terhambat, bahkan tidak mencapai sasaran yang hendak dicapai.

Artinya campur tangan pemerintah dalam bentuk regulasi. perizinan dapat menimbulkan kejenuhan bagi pelaku kegiatan yang membutuhkan izin, apalagi bagi kegiatan usaha yang menghendaki kecepatan pelayanan dan menuntut efisiensi.

Menurut Soehardjo, pada tingkat tertentu regulasi ini menimbulkan kejenuhan dan timbul gagasan yang mendorong untuk menyederhanakan pengaturan, prosedur, dan birokrasi. Keputusan-keputusan pejabat sering membutuhkan waktu lama. Oleh karena itu, biasanya dalam perizinan dilakukan deregulasi, yang mengandung arti peniadaan peraturan perundang-undangan yang dipandang berlebihan. Karena peraturan perundang-undangan yang berlebihan itu, pada umumnya berkenaan dengan campur tangan pemerintah atau negara, deregulasi itu pada dasarnya bermakna mengurangi campur tangan pemerintah

atau negara dalam kegiatan kemasyarakatan tertentu terutama di bidang ekonomi sehingga deregulasi itu bermakna debirokratisasi. Secara umum dapat dikatakan bahwa deregulasi dan debirokratisasi merupakan kebijakan yang diambil oleh pemerintah, yang umumnya diwujudkan dalam bentuk peraturan kebijaksanaan karena itu deregulasi dan debirokratisasi itu harus ada batas-batas yang terdapat dalam hukum tertulis dan tidak tertulis.

Deregulasi dan Debirokratisasi dalam perizinan harus memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Jangan sampai menghilangkan esensi dan sistem perizinan itu sendiri, terutama dalam fungsinya sebagai pengarah kegiatan tertentu.
- b. Deregulasi hanya diterapkan pada hal-hal yang bersifat teknis administrasi dan financial
- c. Deregulasi dan Debirokratisasi tidak menghilangkan hal-hal prinsip dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar perizinan.
- d. Deregulasi dan debirokratisasi harus memperhatikan asa-asa umum pemerintahan yang layak.

4. Peristiwa Konkret

Disebutkan bahwa izin merupakan instrumen yuridis yang berbentuk ketetapan, yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa konkret dan individual. Peristiwa konkret artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu dan fakta hukum tertentu. Karena peristiwa konkret ini beragam, sejalan dengan keragaman perkembangan masyarakat, izin pun memiliki berbagai keragaman. Izin yang jenisnya beragam itu dibuat dalam proses yang cara prosedurnya tergantung dari kewenangan pemberi izin, macam izin, dan struktur organisasi instansi yang menerbitkannya. Berbagai jenis izin dan instansi pemberian izin dapat berubah seiring dengan perubahan kebijakan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan izin tersebut. Meskipun demikian, izin akan tetap ada dan digunakan dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kemasyarakatan.

5. Prosedur dan Persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Disamping harus menempuh persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif, karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang dipenuhi, artinya dalam hal pemberian izin itu ditentukan suatu perbuatan konkret, dan bila tidak dipenuhi dapat dikenakan sanksi. Bersifat Kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan itu terjadi.²⁰ Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini dilakukan secara sepihak oleh pemerintah.

Meskipun demikian, pemerintah tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan sesuai kehendaknya sendiri secara sewenang-wenang, tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari perizinan tersebut. Dengan kata lain, pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui batas tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan hukum yang menjadi dasar perizinan bersangkutan.

2.2.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagaimana suatu instrumen, izin berfungsi selaku ujung tombak instrument hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan-persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri. Apabila dikatakan bahwa izin itu dapat difungsikan sebagai instrument pengendalian dan instrument untuk mewujudkan yang adil dan makmur, sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan alinea keempat pembukaan UUD 1945, penataan dan pengaturan izin ini sudahsementinya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. C. Bentuk dan Isi Izin sesuai dengan sifatnya, yang merupakan bagian dari ketetapan, izin selalu dibuat dalam bentuk tertulis. Sebagaimana ketetapan tertulis, secara umum izin memuat hal-hal sebagai berikut :

a. Organ yang berwenang Dalam izin dinyatakan siapa yang memberikannya, biasanya dari kepala surat dan penandatanganannya izin akan nyata organ mana yang memberikan izin. Pada umumnya pembuat aturan akan menunjuk organ berwenang dalam sistem perizinan, orang paling berbekal mengenai materi dan tugas bersangkutan, dan hampir yang selalu terkait adalah organ pemerintahan. Oleh karena itu, bila dalam suatu undang-undang tidak dinyatakan dengan tegas organ dari lapisan pemerintah tertentu yang berwenang. Namun, untuk menghindari keraguan, di dalam kebanyakan undang-undang pada permulaannya dicantumkan ketentuan defenisi.

b. Yang Dialamatkan Izin diajukan kepada pihak yang berkepentingan. Biasanya izin lahir setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan untuk itu. Oleh karena itu, keputusan yang membuat izin akan dialamatkan pula kepada pihak memohon izin. Ini biasanya dialami orang atau badan hukum. Dalam hal-hal tertentu,kepentingan tentang izin juga penting bagi pihak yang berkepentingan.

Artinya ada pihak pemerintah selaku pemberi izin harus juga mempertimbangkan kepentingan pihak ketiga yang mungkin memiliki keterkaitan dengan pengguna izin tertentu.

c. Diktum Keputusan yang memuat izin, demi alasan kepastian hukum, harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Bagi keputusan ini, dimana akibat-akibat hukum yang ditimbulkan oleh keputusan, dinamakan diktum. Yang merupakan inti dari keputusan, setidaknya diktum ini terdiri atas keputusan pasti, yang memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituju oleh keputusan itu.

d. Ketentuan-ketentuan, Pembatasan-pembatasan, dan Syarat-syarat Sebagaimana kebanyakan keputusan, didalamnya mengandung ketentuan, pembatasan, dan syarat-syarat, demikian pula dengan keputusan yang memiliki izin ini. Ketentuan-ketentuan pada izin banyak terdapat dalam oraktik hukum administrasi. Dalam hal ketentuan-ketentuan tidak dipatuhi, terdapat pelanggaran izin. Tentang sanksi yang diberikan atasannya, pemerintah harus memutuskan tersendiri. Dalam pembuatan keputusan, termasuk keputusan memberi izin, dimasukkan pembatasan-pembatasan. Pembatasan-pembatasan dalam izin memberi kemungkinan untuk secara praktis melingkari lebih lanjut tindakan yang diberikan. Pembatasan-pembatasan dibentuk dengan menunjuk batas-batas dalam waktu, tempat dengan cara lain.

e. Pemberi alasan dapat memuat hal-hal seperti penyebutan ketentuan undang-undang, pertimbangan-pertimbangan hukum, dan penetapan fakta. Penyebutan ketentuan undang-undang memberikan pegangan kepada semua yang bersangkutan, organ pengiasa dan yang berkepentingan, dalam menilai keputusan itu. Ketentuan undang-undang berperan pula dalam penilaian oleh yang berkepentingan tentang apa yang harus dilakukana dalam hal mereka menyetujui keputusan yang bersangkutan.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut Budiman Rusli (2013) Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat terpisahkan dengan kehidupan manusia. bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurut sesuai dengan life cycle thory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Pelayanan publik merupakan saah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hamper dipastikan semua sector akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah. 23 Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintahan seringkali cenderung rumit seperti hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik.

Jadi tidak heran jika sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memebrdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat.

Karna itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan public bagi pemerintah, menyatakan bahwa Setiap orang mempunyai hak begitu juga kewajiban. Sebagaimana seorang warga Negara, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah. Tiap orang juga berhak memperoleh perlindungan hokum dari tindakan sewenang-wenang dari pejabat tata usaha Negara sendiri.” Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan

Publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu;

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.
 - b) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan.

2.3.1 Prinsip pelayanan publik yaitu :

sumber MENPAN no 63/kep/m.pan/7/2003

- Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- Kejelasan Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- Kepastian Hukum Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- Keamanan Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- Tanggung jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan Sarana dan Prasarana Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta saran pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan Yaitu pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Sumber menpan rb nomer 15 (2014)

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan Merupakan salah satu dari standar pelayanan. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan public, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari.
- 2) Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Produk Pelayanan Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 4) Biaya pelayanan Termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
- 6) Kompetensi Petugas dari Pemberi Pelayanan Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Sumber Permenpan no 14 (2017)

Terdapat empat (4) unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
2. konsumen atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyediaan layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan harus mengacu pada tujuan layanan, yaitu kepuasan pelanggan.

2.3.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik Pemerintah

melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, Perizinan dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, AKTE, KK dan lain-lain.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain- lain.

2.4 Tujuan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten DKI Jakarta mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Januari 2015, diatur dalam peraturan daerah DKI Jakarta Nomor 12 tahun 2013 tentang pembentukan BPTSP yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah kabupaten untuk menciptakan iklim, mendorong ke arah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana.

Dalam rangka implementasi Permendagri No.24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu system pelayanan terpadu satu pintu. Secara umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dimaksudkan untuk mewujudkan visi, misi, strategi, kebijakan, program.

pelayanan publik dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu sebagai berikut :

- a) Meningkatkan kualitas layanan publik
- b) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik
- c) Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberi pelayanan, mudah, cepat, aman dan sejahtera.

Kantor pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

2.4.1 Fungsi KPTSP

Sumber DPMPTSP DKI (2017)

Dalam melaksanakan tugasnya KPTSP menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pelayanan administrasi dan ketatausahaan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.
- b) Mengadakan perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c) Memberikan pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang tugasnya.
- d) Menyiapkan pelaksanaan pelayanan perizinan, non perizinan, informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat.
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atas kebijakan Gubernur
- f) Pelaksanaan tugas pembantu dari pemerintah pusat yang menjadi tanggung jawabnya.³⁷

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, maka semua Peraturan Daerah yang mengatur tentang perizinan dan non perizinan yang ada pada unit kerja yang lain beralih pengelolaannya pada KPTSP.

2.4.2 Asas PTSP (Penyelenggaraan Pelayanan Publik Satu Pintu)

Sumber Perpres no 97 (2014)

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu yaitu :

1. **Transparan**, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. **Akuntabel**, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
4. **Kesamaan hak**, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
5. **Efisien**, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.. Profesional dalam pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan

2.4.3 Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Provinsi DKI Jakarta yaitu ;

a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal dan pelayanan perizinan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perijinan terpadu di daerah, perlu diatur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu membentuk peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38900);

2. Undang –Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4670);

3. Undang –Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 44210);
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 443) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
9. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
10. 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);

11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
14. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049);
15. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3547);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

19. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
23. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;

27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 2008 tentang Pola Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

28. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Produk Hukum Daerah;

29. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2008 Nomor 10);

30. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2010 Nomor 2

2.4.4 Penyelenggaraan PTSP di kelurahan Semper Barat

Dalam penyelenggaraan pelayanan satu pintu di Kelurahan Semper Barat sudah melaksanakan beberapa pelayanan satu pintu guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yaitu ;

a. Izin Mendirikan Kursus

Persyaratan :

- Program dan isi pendidikan dalam bentuk struktur kurikulum
- Jumlah dan Kualifikasi pendidik dan tenaga Kependidikan;
- Sarana dan prasarana yang memadai baik jumlah dan kualitasnya;
- Pembiayaan yang diuraikan dalam komponen biaya inventaris, biaya operasional, dan biaya personal yang harus dikeluarkan oleh peserta didik);
- Rencana sistem evaluasi dan sertifikasi;
- Rencana manajemen dan proses pendidikan dalam bentuk uraian manajemen pengendalian mutu dan metodologi pembelajaran;
- Izin kursus yang diselenggarakan kursus untuk masyarakat umum.

Waktu Penyelesaian : 6 (enam) hari Kerja

Pengawasan Intern :

- Kasi Pembangunan
- Lurah
- Kepala PTSP

Penanganan Pengaduan/ :

- Saran Masukan Masyarakat * Telpon (02) 447257
- Surat Pengaduan Melalui Kotak Saran Yang Sudah Disediakan
- Diposkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kelurahan Semper Barat

b. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)

Persyaratan :

- Copy Sertifikasi Badan Usaha LPJK Propinsi DKI Jakarta
- Copy Akte Pendirian Perusahaan
- Copy Izin Domisili / SITU
- Copy NPWP
- Copy KTP Direktur
- Copy Sertifikasi Keterampilan Kerja
- SIUJK Asli
- Pas photo ukuran 4x6 berwarna sebanyak 2 lembar
- Surat Pernyataan Bukan PNS bermaterai Rp. 6.000,-

Waktu Penyelesaian : 3 (tiga) hari

Biaya Pelayanan : Sesuai Perda

Pengawasan Intern :

- Kasi Pembangunan
- Lurah
- Kepala PTSP

Penanganan Pengaduan/ :

- Saran Masukan Masyarakat * Telpon (02) 447257
- Surat Pengaduan Melalui Kotak Saran Yang Sudah Disediakan
- Diposkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

c. Izin tanda daftar perusahaan (TDP)

Persyaratan : Sesuai PERMENDAG RI

Waktu Penyelesaian : 3 (tiga) hari

Biaya Pelayanan : Sesuai Perda

Pengawasan Intern :

- Kasi Pembangunan
- Lurah

- Kepala PTSP

Penanganan Pengaduan/ :

- Saran Masukan Masyarakat * Telpon (02) 447257
 - Surat Pengaduan Melalui Kotak Saran Yang Sudah Disediakan
- d. Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Persyaratan :

- Foto Copy Notaris
- Foto Copy SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
- Foto Copy KTP
- Foto Copy NPWP
- Materai Rp. 6.000,- (3 Lembar)
- Pas Photo Ukuran 4x6 (3 Lembar)
- Permohonan
- Mengisi Formulir
- Neraca (Kecuali UD)
- Izin HO (Bagi Yang Menimbulkan Dampak Lingkungan)

Waktu Penyelesaian : 3 (tiga) hari

Pengawasan Intern :

- Kasi Pembangunan
- Lurah
- Kepala PTSP

Penanganan Pengaduan/ :

- Saran Masukan Masyarakat * Telpon (02) 447257
 - Surat Pengaduan Melalui Kotak Saran Yang Sudah Disediakan
- e. JAMKESDA

Persyaratan :

- Foto Copy Kartu Keluarga
- Foto Copy KTP
- Pas photo 2x3 (2 lembar)

Waktu Penyelesaian : (satu) hari

Biaya Pelayanan : GRATIS

Pengawasan Intern :

- Kasi Kesra
- Lurah
- Kepala PTSP

Penanganan Pengaduan/ :

- Saran Masukan Masyarakat * Telpon (02) 447257
 - Surat Pengaduan Melalui Kotak Saran Yang Sudah Disediakan
- f. Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan

Persyaratan :

- Foto Copy KTP
- Foto Copy IMB
- Foto Copy PBB
- Foto Copy Akta Notaris (bila ada)
- Mengisi Blanko yang telah disediakan

Waktu penyelesaian : hari

Biaya Pelayanan : Bisa ditanyakan pada petugas

g. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Persyaratan

- Surat Permohonan IMB
- Surat Pernyataan Bersedia Menaati Perda Balangan
- Surat Pernyataan Tidak Keberatan Dari Yang Berbatasan
- Foto Copy KTP + PBB
- Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah
- Rekomendasi Dari Kecamatan
- Gambar / Sketsa Bangunan

Waktu Penyelesaian : 4 (empat) hari

Biaya pelayanan : Dapat ditanyakan pada petugas

h. Izin Reklame Reklame adalah benda, alat pembuatan atau media yang menurut bentuk susunan dan corak ragamnya untuk tujuan komersial, dipergunakan untuk memperkenalkan, menganjurkan atau memujikan suatu barang, jasa atau orang, ataupun untuk menarik perhatian umum kepada suatu barang, jasa atau orang yang dapat dilihat, dibaca dan atau didengar dari suatu tempat oleh umum, kecuali yang dilakukan oleh pemerintah

Persyaratan:

- Surat Permohonan.
- Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.
- Photo atau gambar reklame
- Peta Lokasi/IMB
- Rekomendasi Dinas PU Wilayah kota
- Rekomendasi Camat Bagi Wilayah Kecamatan

Persyaratan permohonan perpanjangan :

- Surat Permohonan.
- Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- Photo atau gambar reklame
- Melampirkan FC. Izin Reklame Terdahulu
- Peta Lokasi/IMB
- Rekomendasi Dinas PU Wilayah kota
- Rekomendasi Camat Bagi Wilayah Kecamatan

i. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

- Izin Tempat Usaha baru di daerah pemukiman Persyaratan:

Persyaratan:

- Surat Permohonan
- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berlaku
- Surat Tanda Setoran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terbaru
- Tanda Terima Setoran Pajak Reklame dan Retribusi Sampah
- Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;

- Akta Notaris bagi badan yang berbentuk CV, PT, Koperasi, yayasan, badan hukum lainnya ;

1.) Izin Gangguan (HO) bagi kegiatan usaha yang mempunyai tingkat gangguan terhadap lingkungan

2.) Izin Tempat Usaha baru di daerah pasar / kios Pemerintah Daerah

Persyaratan:

- Surat Permohonan
- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berlaku
- Tanda Terima Setoran Pajak Reklame dan Retribusi Sampah
- Tanda Terima Setoran Sewa Petak Toko
- Akta Notaris bagi badan yang berbentuk CV, PT, Koperasi, yayasan, badan hukum lainnya ;
- Izin Gangguan (HO) bagi kegiatan usaha yang mempunyai tingkat gangguan terhadap lingkungan.

j. perpanjangan dan perubahan Izin Tempat Usaha (baik di daerah pemukiman maupun pasar)

Persyaratan:

- Surat Permohonan ;
- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berlaku
- Tanda Terima Setoran Pajak Reklame dan Retribusi Sampah
- Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk selain daerah pasar ;
- Tanda Terima Setoran Sewa Petak Toko (khusus daerah pasar)
- Akta Notaris bagi badan yang berbentuk CV, PT, Koperasi, yayasan, badan hukum lainnya
- Izin Gangguan (HO) bagi kegiatan usaha yang mempunyai tingkat gangguan terhadap lingkungan;
- Nomor Pokok Wajib Pajak / Daerah (NPWP/D)
- Izin Tempat Usaha lama yang Asli.

Waktu Penyelesaian : 3 (Tiga Hari)

Biaya Pelayanan : Gratis