

**PELAKSANAAN PENGAWASAN DAN PELAYANAN PENGADUAN DIDINAS  
PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN LABUHANBATU UTARA  
(LABURA)**

**Oleh :**

Kusno, SH, MH  
Dosen Tetap STIH Labuhanbatu  
Rantauprapat

**ABSTRAK**

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangan timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggarakan kegiatan pemerintahan yang baik yang bersifat individu maupun kelompok. Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian *empiris*, yaitu metode penyusunan yang mendeskripsikan fakta-fakta yang digali dari objek penelitian apakah sesuai atau tidak pelaksanaannya dengan Peraturan Perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Utara (Labura).

Dalam pelaksanaan pengawasan dan pelayanan pengaduan publik oleh pemerintah Kabupaten Labura di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dengan membentuk organisasi penyelenggara. Adapun upaya hukum yang dilakukan dalam masalah pengawasan dan pelayanan pengaduan di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal terhadap perbuatan melanggar hukum adalah: masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke Pengadilan.

**Kata Kunci :** Pengawasan dan Pelayanan, Dinas Perizinan dan Penanaman Modal.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Prinsip serta perspektif hukum penyelenggarakan perizinan berbasis pada teori negara hukum modern (negara hukum demokratis) yang merupakan perpaduan antara konsep negara hukum (*rechtsstaat*) dan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara hukum secara sederhana adalah negara yang menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan negara atau pemerintah (Supremasi hukum).

Menurut Vesteden<sup>1</sup> hukum yang *supreme* mengandung makna:

- a) bahwa suatu tindakan hanya sah apabila dilakukan menurut atau berdasarkan aturan hukum tertentu (asas legalitas). Ketentuan-ketentuan hukum hanya dapat dikesampingkan dalam hal kepentingan umum benar-benar menghendaki atau penerapan suatu aturan hukum akan melanggar dasar-dasar keadilan yang berlaku dalam masyarakat.
- b) ada jaminan yang melindungi hak-hak setiap orang baik yang bersifat

---

<sup>1</sup> Samson H.D. Tjenk Willink, 1984, *Inleiding Algemeen Bestuursrecht*, C.J.N. Verteden, hlm 79.

asasi dari tindakan pemerintah atau pihak lainnya.

Pelaksanaan suatu negara hukum setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintah wajib tunduk pada aturan-aturan hukum yang menjamin dan melindungi hak-hak warganya, baik di bidang sipil dan politik maupun di bidang sosial, ekonomi, dan budaya. Dengan perkataan lain, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintah untuk menata masyarakat yang damai, adil, dan bermakna. Oleh karena itu, setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintah harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (*public service*) yang terpancar dari hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi. Itulah sebabnya konsep negara hukum yang dikembangkan dewasa ini selalu terkait dengan konsep negara kesejahteraan.

Konsep negara kesejahteraan itu sendiri adalah menempatkan peran negara tidak hanya terbatas sebagai penjaga ketertiban semata seperti halnya dalam konsep *Nachtwakerstaat*, tetapi negara juga dimungkinkan negara dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tujuan negara dalam konsep negara hukum kesejahteraan tidak lain adalah untuk

mewujudkan kesejahteraan setiap warganya. Berdasarkan tujuan tersebut, negara diharuskan untuk ikut serta dalam segala tujuan tersebut, negara diharuskan untuk ikut serta dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Hal ini sesuai dengan ide dasar tentang tujuan negara, sebagaimana digariskan dalam UUD 1945.

Istilah di dalam pelayanan umum seringkali dikaitkan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum. Istilah pelayanan sendiri mengandung makna, yaitu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat. Dengan kata lain, bahwa dalam pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu Tjosvold sebagaimana dikutip dari bukunya Sadu Wasistiono<sup>2</sup> mengemukakan, bahwa pelayanan masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi.

<sup>2</sup> Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan daerah*, Bandung, Fokusmedia, hlm 23

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangan timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang baik yang bersifat individu maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesional aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat (*publik complain*) serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

Pembangunan yang dilakukan oleh daerah berupa pembangunan fisik dan non fisik. Pembangunan fisik misalnya berupa pembangunan jalan, jembatan, perumahan, gedung, sekolah dan lain-lain. Sedangkan pembangunan non fisik diantaranya berupa peningkatan mutu kesehatan, peningkatan mutu pendidikan, peningkatan pendapatan masyarakat atau penurunan angka kematian ibu dan anak, dalam upaya peningkatan pelayanan publik, pemerintah kota perlu mengatur segala bentuk

berkaitan dengan perikatan dengan perizinan. Maka dalam menunjang peningkatan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara membentuk dinas baru yaitu dinas perizinan, berdasarkan peraturan daerah No. 17 tahun 2005 tentang pembentukan, susunan organisasi dan Tata dinas Perizinan. Penjabaran fungsi dan tugas dinas perizinan Labura diatur dalam peraturan daerah.

Pemerintah Kabupaten Labura mengeluarkan peraturan tentang pelayanan perizinan pada wilayah Labura. Pemerintah kabupaten merasa perlu mengeluarkan Peraturan tersebut dengan maksud supaya segala bentuk pelanggaran dalam melaksanakan izin dalam pengaduan dan pelayanan di Labura dapat dipertanggung jawabkan, oleh karena untuk menghindari adanya pelanggaran perundangan-perundangan dan mudah dalam pengawasannya pemerintah mengeluarkan Peraturan tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi. Perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengawasan dan pelayanan pengaduan di dinas perizinan

pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Utara?

2. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan terhadap pengawasan dan pelayanan pengaduan di Dinas Perizinan Kabupaten Labuhanbatu Utara?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh penulis didalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pengawasan dan pelayanan pengaduan di dinas perizinan pemerintahan Labura..
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dilakukan terhadap pengawasan dan pelayanan pengaduan di Dinas Perizinan Kabupaten Labura.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat teoritis: menambah pengetahuan serta wawasan dibidang ilmu hukum khususnya Hukum dibidang Perizinan.
2. Manfaat praktis: mendapatkan informasi yang lebih jelas dalam realita yang terjadi, mengenai Pengawasan dan pelayanan pengaduan di dinas perizinan pemerintahan Labura.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian

*empiris*, yaitu metode penyusunan yang mendeskripsikan fakta-fakta yang digali dari objek penelitian apakah sesuai atau tidak pelaksanaannya dengan Peraturan Perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan di Dinas dan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Utara (Labura). Guna mendapatkan data digunakan teknik wawancara dan observasi. Mengenai Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan:

1. Sumber data primer, yaitu data serta keterangan yang diperoleh dari penelitian langsung dilapangan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, misalnya hasil wawancara yang yang diperoleh dari objek penelitian.
2. Sumber data sekunder yaitu berupa data atau hal-hal yang mendukung sumber data primer. Bahan-bahan tersebut dapat dibedakan: Kedalam Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat terdiri dari norma-norma kaidah dasar (UUD 1945), dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pengawasan dan Pelayanan.

Mengenai bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu dengan menggunakan:

1. Bahan hukum primer yaitu: data serta keterangan yang diperoleh dari penelitian langsung dilapangan untuk

memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

2. Bahan Hukum sekunder yaitu: berupa data atau hal-hal yang mendukung bahan hukum primer. Bahan-bahan tersebut dapat dibedakan: Kedalam Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat terdiri dari norma-norma kaidah dasar (Undang-undang Dasar 1945), dan Undang-undang Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pengawasan dan Pelayanan, Undang-Undang Pelayanan Publik. Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009, Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah.
3. Bahan hukum tersier yaitu: berupa bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, indeks majalah hukum dan lain sebagainya.

Untuk menganalisa hasil penelitian menggunakan analisis deskripsi kualitatif yaitu data dianalisis secara kualitatif, dan hasil-hasil setelah diolah disajikan dalam bentuk deskriptif sehingga dapat menggambarkan keadaan mengenai segala sesuatu yang berasal dari teori dan praktek.

### III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

#### 3.1 Pelaksanaan Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan Pemerintah Labura

#### a. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.<sup>3</sup> Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima

<sup>3</sup> Lely Indah Mindarti. 2007. *Revolusi Administrasi Publik: Aneka Pendekatan dan Teori dasar*. Malang : Partner Press. Hlm. 46.

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>4</sup>

#### **b. Prosedur Pelayanan**

Adapun bentuk dan prosedur pelayanan yang ada di dinas perizinan adalah:

1. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat memberikan arahan kepada Kepala Bagian terkait untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang proses penanganannya diserahkan kepada instansi terkait (30 menit).<sup>5</sup>
2. Persiapan pelaksanaan pemantauan (1 hari)
3. Kepala Bagian terkait menentukan pejabat/pegawai

(dalam bentuk tim) yang akan melaksanakan pemantauan.

#### **c. Pelaksanaan Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan Pemerintah Kabupaten**

Dalam melaksanakan Pengawasan dan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pengawasan dan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pengawasan dan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

1. pelaksanaan pelayanan;
2. pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. pengelolaan informasi;
4. pengawasan internal;

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> M. N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia. Hlm. 19.

5. penyuluhan kepada masyarakat; dan

6. pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009)

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

1. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan.
2. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
3. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
4. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh

penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

5. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat *short message service* sms, dan kotak pengaduan.

Adapun asas-asas

pelayanan publik Tersebut adalah:

1. Kepentingan umum, yaitu: Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
  1. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
  2. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
  4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  5. Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis

- antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
  8. Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  9. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
  10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  11. jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
  12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
  13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
  14. evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009).<sup>6</sup>

Untuk Kabupaten Labura, pada prinsipnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan dan Pengaduan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas

<sup>6</sup> Undang-Undang Pelayanan Publik. Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009.

fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
3. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 35 UU No 25 Tahun 2009).

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari

penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. (Pasal 36 UU No 25 Tahun 2009).

### **3.2 Upaya Hukum yang dilakukan terhadap Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan**

#### **a. Peraturan sebagai Dasar Hukum**

Dasar Hukum:

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan

<sup>7</sup> Hendri, 2010, *Pelayanan Publik*, Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

- Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.<sup>8</sup>
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2009
  3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia.
  4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 14 Tahun 2008 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia.

**b. Tujuan Peraturan dalam Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan**

Maksud penetapan peraturan standar pelayanan pemantauan diatas sebagai tindak lanjut upaya hukum pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara serta untuk

menyediakan pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang proses penanganannya diserahkan kepada instansi terkait serta sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai proses pelaksanaannya.<sup>9</sup>

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem kinerja Biro Pengaduan Masyarakat secara terencana dalam melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat guna memberikan bahan pertimbangan yang akurat bagi Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden dalam mengambil kebijakan.

**c. Ketentuan Upaya Hukum dalam hal Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan**

Masyarakat sebagai publik berhak melakukan upaya hukum atau mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;

1. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan

<sup>8</sup> Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

<sup>9</sup> R. Ferry Anggoro Suryokusumo. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. : Sinergi Publishing.

2. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 40 Undang-Undang No 25 Tahun 2009). Pengaduan seperti dimaksud diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.<sup>10</sup>

Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:

1. Nama dan alamat lengkap;
2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;

3. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
4. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. (Pasal 42 UU No 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti -bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya. (Pasal 43 UU No 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat- lambatanya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas

<sup>10</sup> Ibid.

pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya. (Pasal 44 UU No 25 Tahun 2009).<sup>11</sup>

**d. Upaya Hukum yang Ditempuh dalam Perbuatan Melawan Hukum Bidang Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan**

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 52 Undang-Undang No 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan

publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang. (Pasal 53 Undang-Undang No 25 Tahun 2009).

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian atas data-data yang tersedia serta analisa pelaksanaan Pengawasan dan pelayanan pengaduan di dinas perizinan pemerintahan Labura, maka dapat disimpulkan:

1. Dalam pelaksanaan pengawasan dan pelayanan pengaduan publik oleh pemerintah Labura di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dengan membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pengawasan dan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi, yang

<sup>11</sup> UU No 25 Tahun 2009. Tentang Pengawasan dan Pelayanan.

dilakukan oleh pengawas internal serta juga pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan Perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Upaya hukum yang dilakukan dalam masalah pengawasan dan pelayanan pengaduan di Dinas Perizinan terhadap perbuatan melanggar hukum adalah: masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 52 Undang-undang No 25 Tahun 2009).

#### 4.2 Saran

Dari hasil analisa serta temuan data maka penulis dapat menyarankan sebagai berikut:

1. Pihak terkait seharusnya mengusahakan untuk lebih mempersingkat waktu pembuatan

dokumen perizinan dan non perijinan. Hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa perizinan dan non perizinan yang waktu pembuatan dokumennya masih dirasa lama, misalnya pembuatan akte kelahiran (5 hari), IMB (10 hari) atau Izin Usaha Jasa Konstruksi (12 hari).

2. Dari pihak badan pengawas, seharusnya mensosialisasikan dan menginformasikan pentingnya dokumen perizinan bagi pengusaha serta mudahnya mengurus dokumen perizinan untuk menghilangkan ketentuan bahwa mengurus perizinan publik itu prosesnya berbelit-belit, mahal dan tidak transparan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Referensi/Buku:

- Ahmad Batinggi, 1999, *Definisi Pelayanan Umum*, Jakarta.
- Effendi dalam Widodo, 2001, *Ciri-ciri Serta Kinerja Program Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Effendi, Sofian, 1993, *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia, Laporan Hasil Penelitian*, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Hani Handoko. 2003. *Manajemen*, Edisi 2. Yogyakarta : anggota IKAPI.
- Hendri, 2010, *Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*.

- H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardjosoekarto, Sudarsono, 1994, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Nomor 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.
- Lely Indah Mindarti. 2007. *Revolusi Administrasi Publik: Aneka Pendekatan dan Teori dasar*. Malang, Partner Press.
- M. N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Munir, 2000, *Pengertian Pelayanan*, Rineka, Jakarta.
- R. Ferry Anggoro Suryokusumo. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2008. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang P.Siagian, 1995, *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*, Jakrta.
- Sondang P, 1995, *Teori Pengembangan Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Thoha, Miftah, 1983, *Perilaku Organisasi*, Fisipol UGM, Rajawali Press, Jakarta.
- Tjandra, W. Riawan, 2004. *Dinamika Peran Pemerintah dalam Perspektif Hukum Administrasi*. Analisis Kritis Terhadap Perspektif Penyelenggaraan Pemerintahan. Yogyakarta, Universitas Atma Jaya.
- Wibawa, Fahmi, 2007. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Undang-undang/Keputusan:**  
Undang-Undang No 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupatn Labuhanbatu Utara Nomor 09 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.
- Keputusan Menteri Negara Serta Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.