



PENGARUH PERIZINAN TERHADAP PELAYANAN KANTOR CAMAT NATAL KABUPATEN MANDAILING NATAL

Andrian Syaputra

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Imsar

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten
Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: Andrian.syaputra2709@gmail.com, Imsar@uinsu.ac.id

Abstrac

Licensing is a form of granting permission/legality to everyone, whether to carry out business or non-business activities. Licensing is useful for controlling, regulating so that activities carried out by the community do not interfere with the comfort of the surrounding environment, so that relationships are created within the community. This study aims to determine how licensing affects the services of the Natal District Head office located in the district. Christmas Mandailing. The method in this study uses a qualitative method. The results of this study indicate that the effect of licensing on the services of the Natal District Head office has had a good impact. However, there are several things that need to be improved or improved such as communication in granting permits, ethics in granting permits to the public.

Keywords: *Standard, Service, General Administration*

Abstrak

Perizinan merupakan salah satu bentuk pemberian izin/legalitas kepada setiap orang baik untuk melakukan aktivitas usaha ataupun bukan usaha. Perizinan berguna untuk menertibkan, mengatur agar kegiatan yang dilakukan masyarakat tidak mengganggu kenyamanan lingkungan di sekitarnya, sehingga terciptalah ketertiban di dalam lingkungan masyarakat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perizinan mempengaruhi pelayanan kantor Camat Natal yang berada di kab. Mandailing Natal. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh perizinan terhadap pelayanan kantor Camat Natal sudah memberikan dampak yang baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu di perbaiki atau ditingkatkan seperti komunikasi dalam pemberian izin, etika dalam memberikan perizinan terhadap masyarakat.

Kata kunci: Pengaruh, Perizinan, Pelayanan

LATAR BELAKANG

Perizinan menjadi acuan penting dalam melakukan kegiatan baik itu kegiatan usaha maupun non usaha. Perizinan sangat mempengaruhi ketertiban dalam pelaksanaan pelayanan kantor. Di Indonesia masyarakat cenderung tidak mengikuti aturan yang ada hal ini yang menjadi terganggunya penyelenggaraan kegiatan yang ada di kantor tersebut.

Perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Menurut Philipus M perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan pengaturan yang sifatnya dikendalikan oleh pemerintah mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ni Lu Permatasari, dkk beliau mengatakan pengaruh perizinan terhadap pelayanan dapat dilihat dari: (1) Daya tanggap petugas dalam membantu masyarakat, (2) Keandalan dalam memberikan kejelasan informasi, (3) Sikap ramah petugas kepada masyarakat, dan (4) Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kajian diatas ternyata perizinan terhadap pelayananan di kantor Camat Natal belum sepenuhnya dapat dikelola dengan baik. Untuk itu, peneliti tertarik untuk menuliskan penelitian ini yang berjudul "*Analisis pengaruh perizinan terhadap pelayanan kantor Camat Natal kab. Mandailing Natal*".

KAJIAN TEORITIS

Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Pada pelayanan publik, perizinan merupakan instrumen hukum sikap tindak administrasi Negara. Pelayanan publik dibidang perizinan ini sangat berpengaruh pada masyarakat karena sejak otonomi daerah yang lebih luas, maka peran dari pemerintah daerah sangat besar untuk melaksanakan pelayanan publik yang mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Perizinan ini sebagai ciri atau tanda bagi terbangunnya sektor ekonomi formal, atau terdoktermentasinya perkembangan pembangunan infrastruktur, karena dari kegiatan perizinan, pemerintah dapat memperoleh data dan informasi tentang dasar untuk mengukur pertumbuhan ekonomi dan pembangunan.

Pentingnya peran perizinan, sehingga pemerintah melalui perangkat organisasinya mengeluarkan berbagai kebijakan guna meningkatkan citra pelayanan perizinan. Tetapi kebijakan-kebijakan tersebut menimbulkan masalah dalam tingkat praktek pemberian pelayanan perizinan. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang memberikan kewenangan pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan pada kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) yang memberi kewenangan pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan pada camat, sehingga terdapatnya duplikasi kewenangan pemberian pelayanan perizinan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan tersebut dalam tingkat praktek menyebabkan berbenturan kewenangan

Pelayanan kantor camat juga melibatkan penerbitan dan pengaturan izin usaha lainnya, seperti izin pembudidayaan ikan[3]. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Mandailing Natal mengatur kewenangan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Usaha Pembudidayaan Ikan.

Dalam proses pendaftaran izin usaha, pelayanan kantor camat berperan penting dalam mengendalikan, mengatur, dan mengawasi kegiatan perusahaan, seperti perikanan dan kelautan, serta menjaga keseimbangan lingkungan dengan daya dukung lingkungan

Selain itu, pelayanan kantor camat juga melibatkan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor camat. Efektivitas kerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan ini diperoleh dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

Dalam konteks ini, perizinan terhadap pelayanan kantor camat Natal Kabupaten Mandailing Natal melibatkan penerbitan dan pengaturan izin usaha, serta peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor camat.

PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dimana penelitian ini banyak digunakan untuk mengkaji informasi atau data secara detail guna untuk menemukan fenomena yang terkadang sulit dipahami. Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Natal yang berada di Kab. Mandailing Natal tepatnya di Jl. Pahlawan Pasar II Natal. Penelitian dilakukan dalam waktu satu bulan di mulai sejak tanggal 16 Januari 2022 hingga 16 Februari 2022.

Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan yang dibutuhkan oleh orang itu sendiri. Yang mana dengan pelayanan ini dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.

Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas. (1) Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang, dan (2) Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenaan dapat

dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Pada umumnya sistem izin terdiri dari: larangan, persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin), dan ketentuan ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Adapun beberapa pengaruh dari perizinan dapat dilihat sebagai berikut : (1) Komunikasi yang baik: Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu adanya komunikasi yang baik dalam menyampaikan arahan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai yang ada di kantor Camat Natal beliau mengatakan “perizinan di kantor camat Natal sudah dilakukan dengan baik hal ini terbukti dari tidak adanya masyarakat yang menunggu lama untuk bisa masuk di kantor Camat Natal” Namun, berdasarkan hasil observasi peneliti melihat adanya keributan terhadap perizinan ketika ingin memasuki ruangan kantor tersebut di karenakan mereka tidak membawa data yang lengkap sementara itu jarak rumah yang dilalui masyarakat tersebut tergolong jauh. Dan (2) Etika dalam penyampaian arahan: Kantor seharusnya memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat agar kepuasan masyarakat tercipta sehingga timbullah kenyamanan dalam melakukan kegiatan di kantor tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu keamanan yang ada di kantor tersebut beliau mengatakan “proses pelaksanaan perizinan masuk sudah sangat baik, namun memang masih ada masyarakat yang kurang memenuhi aturan seperti tidak memakai masker dan tidak membawa peralatan hal ini yang menjadi salah satu factor penghambat dalam melaksanakan kegiatan”.

Disini penulis telah melakukan penelitian atau bisa disebut juga sebagai magang yang di laksanakan pada 16 Januari-16 Februari 2022 (satu bulan). Penulis melakukan magang di Kantor Camat Natal. Adapun kegiatan yang dilakukan selama magang yaitu melakukan piket, membantu pengarsipan data, membantu persiapan data vaksin, membantu kegiatan vaksinasi di lapangan, gotong royong bersama, membantu merapikan berkas, mengikuti musyawarah , dan membantu mencetak dan pengadaan surat. Selama kegiatan magang berlangsung terdapat beberapa permasalahan yaitu adanya komunikasi yang kurang baik petugas kantor dalam memberikan arahan perizinan kepada masyarakat, etika berbicara yang kurang sopan terhadap masyarakat yang ada di kantor tersebut. Kantor merupakan wadah untuk penyelenggaraan setiap kegiatan yang dibuat oleh pemerintah, tempat untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat perihal menerima, merekam, dan memberikan informasi.

Dapat peneliti simpukan bahwa selama magang di Kantor Camat Natal melakukan observasi, dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dalam memberikan pegarahan petugas kurang memberikan arahan yang baik dan benar, hal ini dapat dilihat dari nada bicara dan tingkah laku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. bahwa perizinan mempengaruhi ketertiban dalam melakukan pelayanan di kantor Camat Natal kab. Mandailing Natal. Perizinan sudah dilakukan dengan baik. Namun, ada beberapa hal yang harus di perhatikan lagi seperti komunikasi yang harus terjalin dengan baik antar

pegawai maupun petugas yang ada di kantor tersebut dalam memberikan pengarahan kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Enggarani, Nuria Siswi (Fakultas Hukum, and Universitas Muhammadiyah Surakarta). "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali." *Law and Justice* 1(1), no. 1 (2019): 16–29. <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702>.
- Fahrizal. "Analisis Pengaruhh Jasa Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kampar." *Ekonomi* 2, no. 2 (2013): 23–30.
- Ghozali, Z. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pembuatan Prizinan Terhadap Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang," 2018, 1–13.
- Muhammad, Adah. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Public Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kab.Dompu" 3, no. 4 (2014): 32–43.
- Rahmadani, F. "Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai" 4, no. 1 (2019): 30–39.
- Sarwani, Sarwani. "Pengaruh Disiplin, Penempatan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado." *Sinergi : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 6, no. 2 (2017): 81–89. <https://doi.org/10.25139/sng.v6i2.82>.
- Sutedi, Andrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.