

**PELAKSANAAN PELAYANAN RETRIBUSI IZIN GANGGUAN (HO)  
OLEH PEMERINTAH KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN  
DI KANTOR KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN**

Oleh :

Yudi Saputra

[yudisaputra623@gmail.com](mailto:yudisaputra623@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

Jln. RE. Martadinata No 150 Ciamis

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kurang optimalnya Pelaksanaan pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO). Hal ini terlihat dari pemohon terhadap penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) Huller Gabah yang tidak selesai tepat pada waktunya, Adanya ketidakpuasan pemohon karena kurangnya transparansi keuangan yang harus dibayarkan oleh pemohon dalam pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah, Adanya ketidakpuasan pemohon karena kesalahan dalam penerbitan surat izin gangguan (HO) Huller Gabah dan Adanya ketidakpuasan pemohon karena saran dan prasarana yang kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon dalam melakukan pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan jumlah informan sebanyak 10 orang terdiri dari 1 orang Camat, 1 orang pemberi pelayanan perizinan, 3 orang masyarakat/ pengusaha. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah data reduction, data display, dan verification yang diinterpretasikan secara kualitatif yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran secara umum masih berjalan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari 18 indikator yang diteliti 7 indikator dilaksanakan dengan belum baik dan kurang maksimal, dan 11 indikator sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia sehingga Kecamatan Cigugur belum memiliki SOP, Belum tersusunnya SOP mengakibatkan belum tersusunnya maklumat pelayanan karena dua hal ini saling berhubungan, Kurang lengkapnya sarana dan prasarana mempengaruhi kelancaran pelayanan, Ketidakhadiran Camat untuk menetapkan surat izin gangguan dan Keterbatasan blanko Surat Izin Gangguan. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala dengan cara Penyusunan SOP dilakukan dengan melibatkan pihak ke tiga, Maklumat Pelayanan di susun setelah SOP ditetapkan, Peningkatan pengetahuan Sumber Daya Manusia, Memberikan penjelasan atau mensosialisasikan tentang perizinan, Melengkapi fasilitas pelayanan yang ada melalui penganggaran pengadaan barang, Membuat Ruang ibu menyusui walau hanya ruangan sederhana, Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya dan Memberikan penjelasan yang rinci kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti agar masyarakat bisa mengerti tentang pelayanan yang diberikan.*

**Kata kunci: Pelayanan dan Retribusi Izin Gangguan**

**1. PENDAHULUAN**

Setiap daerah perlu melakukan upaya untuk mengatasi “gangguan” yang ditimbulkan oleh perusahaan yang menggunakan mesin dari intensitas gangguan besar / tinggi sampai dengan intensitas gangguan sangat kecil. Dalam pelaksanaan pelayanan izin gangguan (HO) Kabupaten Pangandaran Kecamatan Cigugur menggunakan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang

Retribusi Izin Gangguan yang di undangkan di Parigi pada tanggal 03 Mei 2017.

Perizinan atau izin merupakan salah satu instrument hukum administrasi Negara yang dapat digunakan bagi pelaksana undang-undang untuk melakukan tindakan hukum dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Perizinan ini menghasilkan persetujuan diizinkan dan tidaknya dari pejabat yang berwenang berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam hal

ini pelaksanaan perizinan tersebut berkaitan dengan Izin Gangguan untuk perorang atau badan yang melakukan usaha di lokasi tertentu.

Fungsi dari perizinan yakni ujung tombak dalam pelaksanaan instrument hukum administrasi Negara. Peran dari perizinan tersebut yakni alat perlindungan hukum dimana pendirian perusahaan tersebut dapat dibuktikan bahwa telah memiliki izin usaha dari pemerintahan sehingga akan terhindar dari pembongkaran dan penertiban usaha yang dapat terjadi pada pelaku usaha ilegal lainnya, memudahkan pengembangan bisnis dan pemasaran produk.

Selain menggunakan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan, Kecamatan Cigugur juga menggunakan Peraturan Bupati Pangandaran nomor 25 Tahun 2014 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan.

Camat diberikan kewenangan dalam bidang perizinan seperti yang dijelaskan pada Peraturan Bupati Pangandaran nomor 25 Tahun 2014 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan pada pasal 3 ayat (4) point h yang bunyinya sebagai berikut:

melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati untuk menangani sebagian urusan daerah, yang meliputi aspek: perijinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi penetapan penyelenggaraan dan kewenangan yang dilimpahkan.

Peraturan Bupati Pangandaran nomor 25 Tahun 2014 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan merupakan peraturan yang mengatur kewajiban dan kewenangan Pemerintah Kecamatan Cigugur dalam menjalankan roda pemerintahan di tingkat kecamatan, dimana dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di Kecamatan. Dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan, Pemerintah Kecamatan Cigugur diberikan kewenangan untuk melaksanakan sebagian dari urusan pemberian perizinan kepada orang pribadi / badan yang melaksanakan usaha pada lokasi tertentu.

Peran Pemerintah dalam pelayanan perizinan yang terbesar yakni pengertian interaksi secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia atau pelaksanaan pelayanan perizinan. Menurut Wibawa (2007:12) "Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan

sangat tinggi karena perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah."

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa keberhasilan suatu daerah dalam pengembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan cara menggembor-gemborkan retribusi izin gangguan (HO) maka setiap pengusaha wajib memiliki HO. Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) merupakan wujud utama dari Pemerintah untuk mewujudkan lingkungan aman, kesejahteraan masyarakat dan dapat menstabiliskan Pendapatan Daerah.

Retribusi merupakan pembayaran atas jasa atau pemberian izin kepada perorang atau badan yang melakukan usaha di lokasi tertentu, sehingga setiap perorang atau badan yang diberi izin wajib membayar retribusi yang akan masuk ke khas daerah. Retribusi dan perizinan bagian dari yang tidak dapat dipisahkan karena perizinan tanpa retribusi tidak akan menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Mardiasmo (2011:15) menjelaskan bahwa :

Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan / atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk Kepentingan orang Pribadi atau Badan.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa retribusi merupakan pembayaran atas pemberian izin tempat usaha sebagai pribadi atau badan dilokasi tertentu yang menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan. Ini dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Dalam hal tersebut maka dapat dipahami bahwa dalam pemberian pelayan retribusi izin gangguan itu disesuaikan dengan hak dan kewajiban dari perusahaan dan pihak pemerintah.

Dalam pasal 1 point 9 Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan dinyatakan sebagai berikut :

Izin Gangguan yang selanjutnya disebut izin adalah pemberian izin usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan

oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka yang dinyatakan izin gangguan merupakan surat keterangan yang menyatakan tidak adanya keberatan atas lokasi usaha yang dijalankan oleh suatu kegiatan usaha di suatu tempat kepada orang pribadi/badan yang berpotensi menimbulkan bahaya kerugian dan gangguan, ketentraman dan ketertiban umum tidak termasuk kegiatan/tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Daerah.

Tujuan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan, adalah supaya terciptanya minimalisasi bahaya, kerugian dan gangguan lingkungan atau umum. Hal ini dikarenakan mengingat pentingnya lingkungan bagi Sumber Daya manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) maka setiap perusahaan yang beroperasi di lokasi tertentu diharuskan HO.

Setelah penulis melakukan peninjauan di Kantor Kecamatan Cigugur menurut penulis bahwa pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Kantor Kecamatan Cigugur terdapat beberapa masalah yang dihadapi diantaranya sebagai berikut :

1. Ketidakpuasan pemohon terhadap penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) Huller Gabah yang tidak selesai tepat pada waktunya. Misalnya seharusnya Surat Izin Gangguan (HO) Huller Gabah selesai dalam kurun waktu 14 hari kerja namun selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan.
2. Adanya ketidakpuasan pemohon karena kurangnya transparansi keuangan yang harus dibayarkan oleh pemohon dalam pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah. Misalnya pemohon hanya diberitahu jumlah keseluruhan dan diberitahu rincian biaya yang detail.
3. Adanya ketidakpuasan pemohon karena kesalahan dalam penerbitan surat izin gangguan (HO) Huller Gabah. Misalnya dalam permohonan alamat perusahaan harus nyaberbed dengan alamat pemilik perusahaan namun dalam surat izin gangguan alamat perusahaan sama dengan alamat pemilik perusahaan.
4. Adanya ketidakpuasan pemohon karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon dalam melakukan

pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah. Misalnya seharusnya ada ruang khusus untuk melakukan permohonan namun pada kenyataannya tidak ada.

5. Adanya ketidakpuasan pemohon karena kurangnya pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan tentang Retribusi Izin Gangguan Huller Gabah. Misalnya pemberi pelayanan tidak memahami mitarif yang sudah disesuaikan dengan indeks yang ditetapkan dalam peraturan.

## 2. TINJAUAN TEORI

Penelitian ini membahas suatu permasalahan tentang pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Cigugur yang dirasa belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari ketidakpuasan pemohon terhadap penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) Huller Gabah yang tidak selesai tepat pada waktunya, ketidakpuasan pemohon terhadap penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) Huller Gabah yang tidak selesai tepat pada waktunya, adanya ketidakpuasan pemohon karena kurangnya transparansi keuangan yang harus dibayarkan oleh pemohon dalam pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah, adanya ketidakpuasan pemohon karena kesalahan dalam penerbitan surat izin gangguan (HO) Huller Gabah, adanya ketidakpuasan pemohon karena sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon dalam melakukan pembuatan Izin Gangguan Huller Gabah dan adanya ketidakpuasan pemohon karena kurangnya pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan tentang Retribusi Izin Gangguan Huller Gabah. Permasalahan ini diperkirakan pelaksana pelayanan kurang memahami peraturan pelayanan dan peraturan tentang Retribusi Izin Gangguan.

Melihat pada permasalahan yang muncul dalam penelitian ini, bila ditinjau berdasarkan sudut pandang teoritis maka termasuk kedalam bidang kajian dari manajemen pelayanan publik, dan sebagaimana diketahui bahwa kajian manajemen pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari Ilmu Administrasi Negara, ini sebagaimana dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dengan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, dikemukakan oleh Sahya Anggara (2012 : 181) yaitu :

Bahwa ilmu-ilmu aspek administrasi negara yaitu Ilmu Keuangan Negara, Ilmu Hukum Administrasi Negara, Sosiologi Pemerintahan, Ilmu Ekonomi Pembangunan, Sejarah Politik Indonesia.

Berdasarkan pandangan teori-teori diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yang terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Cigugur termasuk kajian ilmu administrasi negara. Oleh sebab itu untuk melakukan analisa dari permasalahan dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak terlepas dari kaidah-kaidah kajian Ilmu Administrasi negara.

Adapun untuk penganalisaan permasalahan dalam penelitian ini diawali dari pendekatan teori tentang manajemen pelayanan publik. Selanjutnya pemaparan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

Menurut Sedarmayanti (2009:243) “Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Kemudian menurut Pasolong (2008:128) pelayanan adalah “Sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”

Pelayanan dapat pula dikatakan sebagai suatu proses yang terdiri dari berbagai aktivitas, sebagaimana pendapat Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2009:2) bahwa:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan sikap melayani dari pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan baik berupa barang atau jasa.

Untuk selanjutnya Hardiansyah (2011: 36) mengemukakan bahwa:

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Dalam pelayanan publik ada yang disebut dengan standar pelayanan publik yang meliputi hal-hal mendasar yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 85) standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/ atau penerima pelayanan, diantaranya meliputi hal-hal berikut :

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Ratminto dan Atik (2015:38) Kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima hal yaitu :

- a. Kuatnya posisi tawar penggunaan jasa pelayanan;
- b. Berfungsinya mekanisme ‘voice’;
- c. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa;
- d. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan; dan

e. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sangat berorientasi kepada kepentingan masyarakat yang mana pegawai mampu menyelesaikan pelayanan tersebut sesuai dengan spesifikasi dan peraturan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Mardiasmo (2011:16) menjelaskan bahwa :

Perizinan Tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Dengan memberikan izin, Pemerintah memperkenankan atau memperbolehkan kepada orang pribadi atau badan untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya suatu pengawasan.

Hal-hal pokok pada izin, bahwa sesuatu perbuatan/tindakan dilarang kecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dilakukan dengan cara-cara tertentu. Penolakan izin terjadi bila kriteria-kriteria atau syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Pemerintah tidak dipenuhi.

Dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Menurut Sailendra (2015:11) “ Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.”

Sedangkan menurut Puji (2014:30) Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Sumarsono (2003:4) mengemukakan bahwa :

Sumber Daya Manusia atau human resources mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dalam hal ini pelayanan perizinan dibutuhkan orang yang mahir dalam bidang perizinan sehingga barang dan jasa yang dihasilkan akan optimal serta memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pasal 1 point 12 Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan yang bunyinya sebagai berikut :

Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau yang diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.

Kemudian dijelaskan pula dalam pasal 1 point 9 Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Gangguan yang bunyinya sebagai berikut :

Izin Gangguan yang selanjutnya disebut izin adalah pemberian izin usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Dari penjelasan uraian teori-teori diatas, maka pada dasarnya atau hakekatnya pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan orang pribadi atau badan dalam pembuatan surat izin gangguan suatu perusahaan yang berlokasi ditempat tertentu.

Dengan melihat pada penjelasan atau uraian diatas, selanjutnya penulis menyusun anggapan dasar penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik merupakan kegiatan melayani masyarakat secara prima sebagai wujud pengabdian dari Pemerintah kepada masyarakat tanpa memandang berasal dari mana dan siapa mereka.
2. Retribusi Izin Gangguan merupakan sebuah kebijakan yang berorientasi pada perizinan pendirian perusahaan baik milik pribadi atau badan yang meliputi kegiatan pengendalian dan pengawasan supaya usaha tersebut tidak menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan.
3. Pelayanan Retribusi izin gangguan oleh Kasi Perekonomian dan Pembangunan Kantor Kecamatan Cigugur akan berhasil jika memperhatikan Standar Pelayanan Publik yang meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

### 3. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Sebagaimana yang diungkapkan

*Nawawi*(2001:63) pengertian metode penelitian deskriptif analisis yakni :

Metode deskriptif analisis dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, laporan penelitian kualitatif disusun dalam bentuk narasi yang bersifat kreatif dan mendalam serta menunjukkan ciri-ciri naturalistik yang penuh dengan nilai-nilai otentik.

#### 3.1. Operasionalisasi Variabel / Fokus Kajian

Salah satu asumsi tentang gejala penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu sifatnya tunggal atau parsial. Dengan demikian berdasarkan gejala tersebut penelitian kualitatif dapat menentukan variabel-variabel yang akan diteliti. Namun dalam penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak bisa dipisah-pisahkan). Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif ada yang disebut dengan batasan, batasan dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus. Spradley (Sugiyono, 2012: 208) mengemukakan bahwa 'Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.' Dari teori tersebut dapat dipahami bahwa fokus kajian merupakan penetapan domain yang terkait dengan fenomena yang akan diteliti, disertai dengan keterangan yang lebih spesifik mengenai batasan-batasan pokok fenomena.

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran. Adapun aspek kajian dari penelitian ini adalah Standar Pelayanan Publik menurut Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 85), yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Adanya Standard Operating Procedures (SOP) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang meliputi Mekanisme Pelayanan, Ketentuan waktu penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) dan Alur Penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO).
  - b. Adanya maklumat pelayanan Kecamatan Cigugur.

- c. Adanya sarana pengaduan bagi masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Waktu Penyelesaian, dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Adanya ketentuan waktu dalam penyelesaian Pembuatan Surat Izin Gangguan
  - b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan
  - c. Penerbitan produk pelayanan sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan
3. Biaya Pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Adanya Standard biaya yang berlaku atas Surat Izin Gangguan yang diberikan
  - b. Adanya rincian biaya yang harus jelas untuk pembuatan Surat Izin Gangguan
  - c. Biaya pelayanan yang dibayarkan untuk pemenuhan realisasi PAD
4. Produk Pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut:
  - a. Adanya penerbitan Surat Izin Gangguan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
  - b. Produk pelayanan yang diterbitkan tidak cacat hukum
  - c. Adanya pertanggungjawaban jika Surat Izin Gangguan tidak sesuai data pengusaha atau Ketentuan yang berlaku.
5. Sarana dan Prasarana, dengan Indikator sebagai berikut :
  - a. Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan pelayanan
  - b. Adanya sarana ruang tunggu yang nyaman untuk penerima pelayanan
  - c. Adanya ruangan khusus untuk ibu menyusui
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang ahli dalam bidang Retribusi Izin Gangguan
  - b. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang terampil dalam memberikan pelayanan
  - c. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang bersikap baik dalam memberikan pelayanan

### 3.2. Data & Sumber data

#### 3.2.1. Data

Data dalam penelitian kualitatif merupakan informasi atau penjelasan mengenai proses secara kronologi yang

memberikan penjelasan mengenai objek yang sedang diteliti .

Pohan (Andi Prastowo, 2012: 204) mengemukakan bahwa 'Data adalah fakta, informasi atau keterangan.'

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan.

#### 3.2.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan sumber atau asal-muasal data yang berupa informasi, penjelasan maupun keterangan tentang objek yang sedang diteliti. Menurut Bugini (2013:129) bahwa :

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Dalam hal ini sumber data merupakan kunci utama dalam penelitian kualitatif karena peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penelitian. Terdapat dua sumber dalam penelitian kualitatif ini yaitu sumber data primer dan sumber data skunder.

Berdasarkan penjelasan teori di atas dapat dipahami bahwa sumber data dapat ditentukan berdasarkan jenis data sehingga sumber data dapat dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berdasarkan penjelasan di atas sumber data primer dalam penelitian kualitatif ini yaitu Camat Cigugur, Kasi Perekonomian dan Pembangunan, dan masyarakat atau pengusaha di Kecamatan Cigugur, yang diperkirakan berjumlah 5 (orang) terdiri dari :

- |                              |           |
|------------------------------|-----------|
| a. Camat Cigugur             | : 1 Orang |
| b. Pegawai Kecamatan Cigugur | : 1 Orang |
| c. Masyarakat / Pengusaha    | : 3 Orang |
| Jumlah                       | : 5 Orang |

Sedangkan untuk sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu terdiri dari arsip-arsip, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berlaku dengan kajian pelaksanaan pelayanan HO, serta buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan kajian pelayanan, atau buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan kajian yang sedang diteliti untuk melengkapi

pembahasan dan untuk mendukung sumber yang berasal dari aslinya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sumber data dalam penelitian adalah orang, benda, objek yang dapat memberikan informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan apa yang dikaji atau diteliti.

### 3.3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam melakukan penelitian karena hal yang paling penting dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono(2013: 224) teknik pengumpulan data adalah “Langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Maka dari itu untuk mengetahui kebenaran bahwa terdapat ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan atau antara teori yang digunakan sebagai dasar dengan kenyataan di lapangan perlu adanya teknik-teknik tertentu dalam pengambilan data sebelum pada akhirnya dilakukan analisis data, serta sampai pada penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan Retribusi Izin Gangguan (HO).
2. Studi lapangan, adalah teknik mengumpulkan, meneliti dan menyeleksi data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara :

#### a) Observasi

Sutrisno Hadi (Andi Prastowo, 2012: 220) menerangkan bahwa Pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti melakukan observasi di Kecamatan Cigugur untuk mengamati Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO).

#### b) Wawancara

Menurut pendapat Prastowo (Andi Prastowo, 2012: 212) :

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya

jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik.

Wawancara yang dilakukandalam penelitian ini yaitu dengan mewawancarai Camat Cigugur, Kasi Perekonomian dan Pembangunan serta Fungsional Umum selaku pelaksana pelayanan, dan masyarakat atau pengusaha di Kecamatan Cigugur, untuk memperoleh sebanyak mungkin informasi mengenai pelaksanaan pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO).

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai dasar permasalahan yaitu mengenai masih lemahnya pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan oleh pegawai. Dengan berdasarkan pada hal tersebut kemudian ditetapkan fokus penelitian yaitu Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran sebagai alur dalam melakukan penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian ini.

### 4.1. Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran

Selanjutnya, untuk dapat menjelaskan jawaban dari fokus permasalahan dalam penelitian ini seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya yaitu “*Sejauh mana pelaksanaan pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) oleh Pemerintah Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran?*” penulis mencoba untuk menganalisis data hasil dari penelitian. Kemudian untuk dapat mempermudah analisis data dari hasil penelitian akan dijelaskan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian berdasarkan dimensi-dimensi dalam teori yang dikemukakan oleh *Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 85)* standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/ atau penerima pelayanan, diantaranya meliputi hal-hal berikut :

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Dengan mengacu pada teori *Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 85)* seperti yang telah diuraikan diatas, kemudian disusun menjadi sub variabel penelitian yang dapat dipergunakan dalam menyusun indikator-indikator dan dijabarkan kembali dalam bentuk pedoman pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian yang dijadikan sebagai jawaban dari

fokus permasalahan dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data guna memberikan gambaran untuk dijadikan acuan dalam melakukan analisis sehingga dapat diketahui hasil dari penelitian tersebut. Sehingga dalam penelitian ini, untuk dapat mengetahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan oleh pegawai Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran penulis melakukan studi lapangan meliputi kegiatan wawancara dan observasi langsung kepada objek dari penelitian. Kegiatan wawancara yang dilakukan oleh penulis berdasarkan pada pedoman adanya dimensi atau sub variabel penelitian mengacu pada teori yang dikemukakan oleh *Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 85)* yang terbagi ke dalam enam dimensi. Sedangkan pelaksanaan observasi dilapangan berdasarkan atas diperolehnya data dan fakta yang penulis temukan pada saat pelaksanaan penelitian.

Dengan demikian, dapat penulis uraikan sebagai berikut dalam bentuk tabel rekapitulasi pembahasan hasil penelitian sebagai berikut :

**TABEL :**  
**REKAPITULASI HASIL PEMBAHASAN MENGENAI PELAKSANAAN  
PELAYANAN RETRIBUSI IZIN GANGGUAN (HO) OLEH PEGAWAI  
DI KANTOR KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN PANGANDARAN**

Indikator	Hasil pembahasan	
<b>1. Prosedur Pelayanan</b>		
a. Adanya Standard Operating Procedures (SOP) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang meliputi Mekanisme Pelayanan, Ketentuan waktu penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) dan Alur Penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO).		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
b. Adanya maklumat pelayanan Kecamatan Cigugur		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
c. Adanya sarana pengaduan bagi masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
<b>2. Waktu Penyelesaian</b>		
a. Adanya ketentuan waktu dalam penyelesaian Pembuatan Surat Izin Gangguan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
c. Penerbitan produk pelayanan sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
<b>3. Biaya Pelayanan</b>		
a. Adanya Standard biaya yang	Sudah dilaksanakan dengan	

berlaku atas Surat Izin Gangguan yang diberikan	baik sesuai teori	
b. Adanya rincian biaya yang harus jelas untuk pembuatan Surat Izin Gangguan		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
c. Biaya pelayanan yang dibayarkan untuk pemenuhan realisasi PAD	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
<b>4. Produk Pelayanan</b>		
a. Adanya penerbitan Surat Izin Gangguan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
b. Produk pelayanan yang diterbitkan tidak cacat hukum	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
c. Adanya pertanggungjawaban jika Surat Izin Gangguan tidak sesuai data pengusaha atau Ketentuan yang berlaku.	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
<b>5. Sarana dan Prasarana</b>		
a. Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan pelayanan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
b. Adanya sarana ruang tunggu yang nyaman untuk penerima pelayanan		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
c. Adanya ruangan khusus untuk ibu menyusui		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
<b>6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan</b>		
a. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang ahli dalam bidang Retribusi Izin Gangguan		Belum dilaksanakan dengan baik karena belum sesuai dengan teori
b. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang terampil dalam memberikan pelayanan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	
c. Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang bersikap baik dalam memberikan pelayanan	Sudah dilaksanakan dengan baik sesuai teori	

Pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran secara umum sudah dilaksanakan dengan baik. Hal itu terbukti dari 18 indikator yang diteliti, 11 indikator telah dilaksanakan dengan baik, dan 7 indikator belum dilaksanakan dengan baik.

#### **4.2. Kendala-Kendala yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran**

Berdasarkan pada hasil pembahasan penelitian dalam pelaksanaannya masih diperoleh adanya berbagai kendala-kendala dalam hal ini, terdapat 7 (Tujuh) indikator yang masih menghadapi adanya kendala-kendala, secara

keseluruhan kendalanya dapat penulis uraikan sebagai sebagai berikut:

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia sehingga Kecamatan Cigugur belum memiliki SOP
2. Belum tersusunnya SOP mengakibatkan belum tersusunnya maklumat pelayanan karena dua hal ini saling berhubungan
3. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana mempengaruhi kelancaran pelayanan
4. Ketidakhadiran Camat untuk menetapkan surat izin gangguan
5. Keterbatasan blanko Surat Izin Gangguan

#### **4.3. Upaya-Upaya yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Retribusi Izin Gangguan (HO) Oleh Pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran**

Melihat dari hasil dan pembahasan mengenai kendala-kendala maka dilakukan berbagai upaya-upaya untuk mengatasinya. Berdasarkan pada hasil penelitian lapangan melalui wawancara dan observasi dapat penulis uraikan secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan SOP dapat dilakukan dengan melibatkan pihak ke tiga
2. Maklumat Pelayanan di susun setelah SOP ditetapkan
3. Peningkatan pengetahuan Sumber Daya Manusia
4. Memberikan penjelasan atau mensosialisasikan tentang perizinan
5. Melengkapi fasilitas pelayanan yang ada melalui penganggaran pengadaan barang
6. Membuat Ruang ibu menyusui walau hanya ruangan sederhana
7. Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya.
8. Memberikan penjelasan yang rinci kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti agar masyarakat bisa mengerti tentang pelayanan yang diberikan.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada analisis data dalam penelitian ini, kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran secara umum sudah optimal. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dimana dari 18 indikator item wawancara sebagai dasar ukuran penelitian, 16 indikator sebagai dasar ukuran penelitian, dengan 11 (sebelas) indikator Standar Pelayanan retribusi izin gangguan (HO) (54,44%) sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudian 7 (tujuh) indikator Standar Pelayanan retribusi izin gangguan (HO) (27,78%) sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, serta 6 (enam) indikator Standar Pelayanan retribusi izin gangguan (HO) (17,78%) belum dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya berdasarkan penelitian melalui observasi yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran, dapat diperoleh gambaran bahwa indikator-indikator ukuran standar

pelayanan dalam pelayanan publik sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan secara optimal, seperti: adanya Standard Operating Procedures (SOP) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang meliputi Mekanisme Pelayanan, Ketentuan waktu penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) dan Alur Penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO), adanya maklumat pelayanan Kecamatan Cigugur, ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan, adanya rincian biaya yang harus jelas untuk pembuatan Surat Izin Gangguan, adanya sarana ruang tunggu yang nyaman untuk penerima pelayanan, adanya ruangan khusus untuk ibu menyusui, dan Pemerintah Kecamatan Cigugur memiliki pegawai yang ahli dalam bidang Retribusi Izin Gangguan.

2. Hambatan-hambatan yang mempengaruhi Pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandarandiantaranya sebagai berikut:
  - a. Terbatasnya Sumber Daya Manusia sehingga Kecamatan Cigugur belum memiliki SOP
  - b. Belum tersusunnya SOP mengakibatkan belum tersusunnya maklumat pelayanan karena dua hal ini saling berhubungan
  - c. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana mempengaruhi kelancaran pelayanan
  - d. Ketidakhadiran Camat untuk menetapkan surat izin gangguan
  - e. Keterbatasan blanko Surat Izin Gangguan
3. Upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi Pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:
  - a. Penyusunan SOP dilakukan dengan melibatkan pihak ke tiga
  - b. Maklumat Pelayanan di susun setelah SOP ditetapkan
  - c. Peningkatan pengetahuan Sumber Daya Manusia
  - d. Memberikan penjelasan atau mensosialisasikan tentang perizinan
  - e. Melengkapi fasilitas pelayanan yang ada melalui penganggaran pengadaan barang
  - f. Membuat Ruang ibu menyusui walau hanya ruangan sederhana

- g. Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya.
- h. Memberikan penjelasan yang rinci kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti agar masyarakat bisa mengerti tentang pelayanan yang diberikan.

## 5.2. Saran

Melihat dari kesimpulan penelitian yang penulis kemukakan sebelumnya, kemudian penulis dapat mengemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran, yang dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Mengenai standar pelayanan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran, pemerintah Kecamatan Cigugur harus memiliki Standard Operating Procedures (SOP) yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang meliputi Mekanisme Pelayanan, Ketentuan waktu penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO) dan Alur Penyelesaian Surat Izin Gangguan (HO), pemerintah Kecamatan Cigugur selain harus memiliki SOP juga harus membuat maklumat pelayanan Kecamatan Cigugur agar pelayanan dilakukan berdasarkan kesepakatan dan perjanjian, pegawai harus mampu menyelesaikan produk pelayanan tepat waktu, pegawai harus memberikan rincian biaya yang harus jelas untuk pembuatan Surat Izin Gangguan secara tertulis bukan hanya secara lisan, pemerintah kecamatan Cigugur perlu melakukan penataan ulang sarana ruang tunggu agar terciptanya rasa nyaman untuk penerima pelayanan, pemerintah kecamatan cigugur harus melakukan pengadaan ruangan khusus untuk ibu menyusui, dan pegawai harus memiliki keahlian dalam bidang Retribusi Izin Gangguan.
2. Menganai adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi Pelaksanaan pelayanan retribusi izin gangguan (HO) oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan seyogyanya menyusun dan menetapkan SOP serta maklumat pelayanan guna meningkatkan kinerja pegawai dan menciptakan pelayanan prima, serta sebagai petugas pelayanan hendaknya mampu meningkatkan pengetahuan tentang perizinan sehingga akan

menciptakan keahlian bagi dirinya karena keahlian petugas sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan, meningkatkan kinerja sehingga produk pelayanan dapat selesai tepat pada waktunya.

3. Diperlukannya adanya upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Kecamatan Cigugur, untuk instansi dalam menghadapi hambatan adanya percepatan penyusunan SOP karena di Kecamatan Cigugur perlu adanya perubahan sistem pelayanan, sedangkan untuk petugas pelayanan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi secara optimal, maka diperlukan adanya daya tanggap serta pengetahuan petugas mengenai perizinan terutama tentang HO, adanya sikap ingin membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dengan memberikan kenyamanan selama pelayanan, bersikap sigap dan tidak leha-leha dalam mengerjakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Mengingat adanya keterbatasan dari penulis dalam melakukan penelitian ini, maka diharapkan di waktu yang akan datang pihak-pihak lain yang hendak melakukan penelitian dengan fokus kajian yang sama dapat meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan-permasalahan diluar indikator-indikator dalam penelitian ini, diantaranya seperti: tingkat pengaruh motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik, serta tingkat peran Camat sebagai pemimpin dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih efektif dalam menganalisis kajian kinerja pegawai dalam pelayanan publik tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadari Nawawi. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : gadjah Mada University Press.
- Wibawa Fahmi. 2007. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta : Grasindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Mukarom Zainal dan Muhibudin Wijaya  
Laksana.2015. *Manajemen Pelayanan  
Publik*. Bandung : Pustaka Setia

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah  
Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama.  
Trans Idea Publishing, Yogyakarta.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia  
Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran  
Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Retribusi  
Izin Gangguan

Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 72 Tahun  
2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi,  
Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan