

**Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Pemberantasan Pungutan Liar  
Di Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan  
Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Semarang)**

Oleh :

Dhani Rutdatin (14010110120020)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id> / Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***Abstract***

*Public Service in providing licensing services are now familiar with the attendant bureaucracy which often provide a very complicated procedure. This study will reveal the performance of public services in providing licensing services Building Permit (IMB) as an indicator of good governance. This study aimed to analyze the efforts and the factors that hinder the Semarang city government in combating illegal fees in licensing services Building Permit at the Department of Investment and Integrated Services One Stop Semarang. In this study, researchers used a descriptive approach qualitative research methods, the research illustrates a phenomenon that has been going on and analyze the phenomenon through qualitative research procedures. The results of this study in the realization of public services such as service licensing, DPM\_PTSP Semarang already provide a good enough service. Although in the realization of licensing services still do not meet the service of what has been determined in accordance with standards of public service, that is no problem at the speed of service and service schedule certainty. Standard Operating Procedure (SOP) has not run optimally, making it less effective and efficient in completing the work and the resulting deviant behavior extortion and kickbacks to the official community care givers.*

Keywords: public service, licensing services

## **A. PENDAHULUAN**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) serta sebagai wujud inovasi manajemen dari pemerintah daerah di Semarang. DPM-PTSP merupakan dinas yang mempunyai tugas khusus yaitu memberikan pelayanan perizinan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan inovasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan yang prima sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan perizinan di Badan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan kegiatan perizinan salah satunya yaitu Ijin Mendirikan Bangunan. Pelaksanaan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyaknya masalah seperti penerbitan perizinan Ijin Mendirikan Bangunan yang terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan, prosedur pelayanan berbelit-belit, terbatasnya jumlah tim teknis, waktu pelayanan yang masih sangat lama serta penarikan biaya yang tidak tercantum dalam regulasi hukum guna melancarkan pembuatan perizinan.

Biaya yang ditawarkan di dalam mengurus perizinan pada DPM-PTSP Kota Semarang pada dasarnya sudah diatur di dalam Peraturan Daerah mengenai biaya

retribusi. Biaya tidak ditetapkan oleh DPM-PTSP Kota Semarang melainkan sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tetapi yang disayangkan, dalam hal ini pada BPPT kota Semarang masih ditemukan adanya para calo pengurus perijinan yang mengenakan biaya tidak semestinya kepada para pemohon, hal tersebut dapat dikatakan sebagai tindakan pungutan liar (pungli).

Praktik pungutan liar yang terjadi dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ialah dua pejabat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dilaporkan ke Polrestabes Semarang oleh Pemohon Perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) terkait kasus dugaan pemerasan atau pungutan liar pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan dan Ijin gangguan dalam kegiatan usaha. Pejabat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut melakukan pemerasan dengan modus pungutan liar (pungli) secara berkelanjutan, atas dalih administrasi pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan dan Ijin Gangguan (HO) tersebut dengan nilai berkisar antara Rp. 1.000.000 sampai Rp. 3.000.000, dalam peraturan berlaku biaya resmi yang seharusnya dikeluarkan oleh pemohon perijinan untuk biaya administrasi ialah Rp. 0 atau gratis. Seperti yang dikemukakan oleh Daniel pemohon perijinan, *“Selama proses pengurusan, saya diminta membayar uang dengan dalih biaya administrasi pengurusan. Nilainya Rp 1.000.000 sampai Rp. 3.000.000. total uang yang sudah saya keluarkan ialah Rp. 6.000.000. padahal, seharusnya administasi pengurusan*

*perijinan IMB dan HO tidak dipungut biaya atau gratis”*. (Radarsemarang, 23 April 2015)

Selain kasus yang dialami oleh Daniel, kasus serupa juga dialami oleh pemohon perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang tidak ingin disebutkan namanya. Kasus yang terjadi dengan pemohon IMB tersebut ialah saat pemohon IMB melakukan pengurusan Keterangan Rencana Kota (K RK) yang termasuk dalam persyaratan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut hasil wawancara Pra Survey, biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh pemohon ialah Rp. 600.000, tetapi pada kenyataannya pemohon ditarik biaya oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar RP. 3.000.000 dan penerbitan IMB yang tergolong lama karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP yaitu 15 hari kerja.

Permasalahan yang kemudian menarik dibahas adalah bagaimana upaya Pemerintah Kota Semarang dalam pemberantasan pungutan liar dalam pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang? Apa saja faktor penghambat yang dihadapi Pemerintah Kota Semarang dalam pemberantasan pungutan liar dalam pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang?

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) untuk memberantas pungutan liar di dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan apa saja faktor penghambat untuk memberantas praktik pungutan liar dan penyuapan.

Teori-teori yang dipakai penulis sebagai dasar analisis antara lain : *Good Governance – Clean Government*, Pelayanan publik. Pelayanan publik Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) terdapat 10 standar pelayanan dalam menciptakan pelayanan prima yakni kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, tatakrama dan kenyamanan

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu gejala yang telah terjadi dan menganalisa gejala tersebut melalui prosedur penelitian kualitatif. Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang memiliki pengetahuan luas yang berhubungan dalam penelitian ini, baik dari Kepala Bidang III/Pembangunan, petugas DPM-PTSP Kota Semarang, maupun masyarakat/pemohon perizinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam proses pengumpulan data, peneliti merangkum hasil wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini yang didapat dari informan.

## **B. PEMBAHASAN**

Salah satu aspek terpenting di dalam pelayanan publik adalah kemudahan pemberian perijinan. Karena perijinan sangat berdampak bagi perkembangan investasi dan pertumbuhan ekonomi yang ada pada daerah. Di dalam suatu pelayanan perijinan, kadang kala masyarakat/pemohon dihadapkan pada proses perijinan yang rumit dan berbelit-belit, sehingga muncul perilaku menyimpang seperti pungutan liar dan penyuapan guna mempercepat proses kepengurusan perijinan khususnya perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di DPM-PTSP Kota Semarang. Tugas yang telah menjadi kewenangannya, dibuktikan dengan wujud keseriusan pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah memberikan beberapa upaya yang bertujuan untuk mnciptakan pelayanan yang sebaik mungkin dan bersih dari praktik pungutan liar dan penyuapan, antara lain yaitu:

### **1. Pengoptimalan Teknologi Informasi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah mengoptimalkan pemberdayaan Teknologi Informasi untuk membantu melaksanakan sosialisasi publikasi kepada warga masyarakat umum melalui teknologi. DPM-PTSP memiliki website resmi, sehingga masayarakat dapat langsung mengakses website tersebut untuk mendapatkan informasi mengenai

jenis pelayanan perijinan seperti syarat perijinan maupun biaya yang wajib untuk dibayar.

## **2. Sosialisasi Mengenai Perijinan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara rutin setiap tahun melakukan sosialisasi langsung ke wilayah dan melibatkan kecamatan, pengurus lembaga kemasyarakatan, perwakilan dari pengusaha-pengusaha setempat untuk dijelaskan mekanisme prosedur serta aturan terkait proses pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan DPM-PTSP juga mengundang warga masyarakat untuk menghadiri sosialisasi tersebut.

## **3. Membentuk Tim Teknis**

Dimana tim teknis ini mempunyai tanggung jawab tidak langsung kepada Kepala Badan, melainkan melalui Kepala Bidang yang bersangkutan. Tujuan dibentuknya tim teknis adalah untuk membantu DPM-PTSP Kota Semarang dalam melakukan survey langsung ke lapangan dan mencari data kelengkapan syarat permohonan perijinan. Tim teknis sendiri terdiri dari pejabat SKPD terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Dalam masalah ini, tim teknis memiliki kewenangan memberikan saran serta pertimbangan sebagai wujud rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perijinan.

#### **4. Pemasangan Kunci Pintu pada *Back Office* dengan Menggunakan PIN**

Merupakan bagian upaya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengurangi *contact person* diantara petugas dengan pemohon. Agar tidak adanya para pemohon atau orang-orang yang tidak memiliki kepentingan masuk ke dalam *back office* yang notabene merupakan lokasi 3 bidang perijinan serta bidang IT di dalam menyeleksi dan menyelesaikan berkas pengurusan perijinan.

#### **5. Adanya Layanan Pengaduan baik yang Bersifat Langsung maupun *Online***

Berikut adalah beberapa layanan pengaduan yang disediakan oleh DPM-PTSP Kota Semarang, yaitu:

- a. *Costumer Service*, sebagai unit informasi dan layanan pengaduan yang dapat melayani pengaduan langsung ataupun melalui telepon.
- b. Admin WEB, sebagai unit informasi dan layanan pengaduan yang bersifat *online* (interaktif).
- c. Penyediaan pohon saran dan pengaduan.
- d. Penyediaan ruang konsultasi dan pengaduan.



- e. Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) yang sesuai dengan Perwal Nomor 11 Tahun 2005. P5 bertujuan untuk fasilitasi dan mediasi, menerima dan mengolah pengaduan serta memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan.

## **6. Membentuk Tim Pengawas**

Terdapat 2 bidang pengawasan, yaitu;

- a. Pengawasan Internal, pengawasan internal dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan dari jajaran internal terdapat bidang pengawasan terkait pelaksanaan proses permohonan ijin. Dari awal masuk dokumen perijinan sampai perijinan terbit, ketika ada permasalahan ini menjadi kompetensi atau kewenangan dari bidang pengawasan internal di DPM-PTSP.
- b. Pengawasan dan pengendalian di lapangan, saat ini masih dilakukan oleh Dinas Teknis terkait, dalam hal ini Dinas Tata Ruang karena memang masih sesuai Perda SOTK yang terbaru untuk pengawasan dan pengendalian di lapangan masih dilakukan oleh Dinas teknis yang berkompeten.

## **7. Sanksi Tegas**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku terhadap pegawai yang melakukan penyimpangan. Terdapat sanksi administrative maupun sanksi tegas berupa pencopotan jabatan sesuai dengan PP Nomor 53.

## **8. Saber Pungli**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah melaksanakan ikrar bersama dengan Tim Saber Pungli (Sapu Bersih Pungutan Liar). Dibawah arahan Tim Saber Pungli, seluruh staff, karyawan maupun pejabat melakukan ikrar bersama bahwasannya DPM-PTSP menolak adanya pungutan liar serta penyuapan.

Diluar upaya-upaya yang telah dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Semarang untuk memberantas praktik pungutan liar dan penyuapan dalam pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak dapat dihindarkan bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan terjadinya masalah. Berikut adalah beberapa faktor yang menjadi penghambat DPM-PTSP dalam memberantas praktik pungutan liar dan penyuapan, yaitu:

- a. Keberadaan Tim Teknis yang tidak terletak di DPM-PTSP Kota Semarang melainkan masih berada pada Dinas-dinas lain terkait, sehingga menimbulkan perilaku masyarakat yang ingin mngambil cara

cepat yaitu membayar calo untuk mengurus persyaratan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

- b. Masih tidak adanya kepastian di dalam penyelesaian proses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan alasan banyaknya jumlah perijinan yang masuk dan keterkaitan dengan Tim Teknis. Hal tersebut membuat masyarakat mengeluarkan biaya lebih untuk mempercepat proses pembuatan perijinan IMB.
- c. Perilaku petugas yang kerap kali menerima uang lebih atau hadiah bukan berupa uang dari masyarakat.
- d. Perilaku masyarakat yang masih mengedepankan uang adalah alat untuk mencapai tujuan. Termasuk untuk mempercepat proses pembuatan perijinan.

## **C. PENUTUP**

### **C.1. Simpulan**

Dalam merealisasikan pelayanan perijinan masih ada pelayanan yang belum memenuhi dari apa yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan publik, yaitu ada pada masalah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Terutama pada bidang perijinan pembangunan dalam pembuatan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan

(IMB) dikarenakan bidang tersebut harus bekerjasama dengan Dinas-dinas luar yang terkait secara langsung. Sehingga masih membutuhkan keterkaitan kewenangan diantara DPM-PTSP Kota Semarang dengan Dinas-Dinas terkait.

Meskipun demikian, wujud pemberian pelayanan perijinan yang prima telah dibuktikan dengan beberapa upaya yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Semarang untuk memberantas penyimpangan pungutan liar dan penyuapan antara lain, yaitu:

1. Pengoptimalan Teknologi Informasi. Masyarakat dapat mengetahui informasi perijinan melalui website resmi.
2. Sosialisasi mengenai perijinan.
3. Membentuk tim teknis
4. Pemasangan kunci pintu pada *Back Office* dengan menggunakan PIN.
5. Adanya layanan pengaduan baik yang bersifat langsung maupun online.
6. Membentuk tim pengawas internal dan pengawasan pengendalian di lapangan.
7. Sanksi tegas berupa sanksi administratif maupun sanksi tegas berupa pencopotan jabatan sesuai dengan PP Nomor 53.
8. DPM-PTSP bergabung dengan Tim Sapu Bersih Pungutan Liar guna menghindari praktik pungutan liar dalam pelayanan perijinan.

## C.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka perlu adanya saran dan rekomendasi bagi DPM-PTSP Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan yang

prima kepada masyarakat sehingga terhindar dari tindakan menyimpang seperti pungutan liar dan penyuapan. Rekomendasi tersebut yaitu:

1. Sebagai pemberi pelayanan publik akan lebih efektif apabila diberikan kewenangan secara penuh dalam penerbitan perijinan dengan disediakannya tim teknis yang benar-benar kompeten pada perihal perijinan dan penempatan tim teknis langsung pada DPM-PTSP, sehingga kemoloran waktu penyelesaian pelayanan dapat lebih diminimalisir serta dapat menghindari terjadinya penyimpangan seperti penyuapan yang dilakukan masyarakat untuk mempercepat proses pembuatan perijinan.
2. Pengawasan lebih ketat harus dilakukan dalam perihal calo dan penyuapan. Diperlukan Tim Saber Pungli yang berjaga pada DPM-PTSP atau Tim Teknis Dinas terkait untuk melakukan penjagaan yang lebih ketat.

Dengan berkurangnya tindak korupsi dalam birokrasi pelayanan diharapkan dapat tercipta *Good Governance* di daerah. Sehingga tujuan otonomi untuk mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik dapat terwujud.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghuffan, Ahmad dan Sudarsono. 1991. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- HM Harry Mulya Zein. 2009. *KULTUR BIROKRASI Menebar Kepentingan Warga*. Jakarta: Melibas
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandiri Maju.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: UII Press.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MM, Billah. 1996. *Membalik Kuasa Negara Ke Kendali Rakyat*. Jakarta: Pusat Studi Pengembangan Kawasan.
- Mustopadidjaja AR. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Riyadi Suprpto. 2004. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance*. Jakarta: Habibie Center.
- S. P. Siagian. 1994. *Patologi Birokrasi: analisis, identifikasi, dan terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- S.H. Sarundajang. 2003. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah Upaya Mengatasi Kegagalannya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar maju.
- Soejono. 1983. *Korupsi: Analisa Hukum dan Kriminologi*. Bandung: Sinar Baru.
- Sofian Efendi. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance, Lokakarya Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Departemen Pemberdayaan Aparatur Negara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto Hetifa Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Tjahjanulin Domai. 2005. *Dari Pemerintahan Ke Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Depdagri.