

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) yang berbunyi ; “ Negara Indonesia adalah negara hukum”, maka dalam negara hukum, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan, pemerintahan, dan kemasyarakatan.¹ Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat hak-hak masyarakat seperti yang tercantum dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi :“ Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat dapat menyerahkan urusan pemerintahan kepada daerah melalui asas desentralisasi, berarti pemerintah daerah merupakan perpanjangan tangan kepada masyarakat di daerah. Salah satu tujuan desentralisasi adalah mempercepat bidang pelayanan umum kepada masyarakat.² Hal ini tercantum dalam Pasal 9 ayat (4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah pusat menyerahkan kewenangannya ke daerah, salah satunya yakni Kota Padang, untuk melaksanakan urusan pemerintahan, maka

¹SF Marbun, 2001, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta, UII Press, hlm. 15.

²*Ibid.*, hlm. 12.

Pemerintah Kota Padang membagi kedalam beberapa dinas-dinas untuk membantu menjalankan tugas atau kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu urusan wajib pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yakni pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Pasal 11 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pelayanan publik diselenggarakan untuk membantu dan mempermudah pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat dilayani dengan baik, cepat, transparan dan akuntabel. Pelayanan publik diharapkan dapat mewujudkan kesejahteraan umum dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan.

Pada dasarnya pelayanan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari baik dengan sesama masyarakat sekitar maupun dengan instansi pemerintah. Dalam memberikan pelayanan publik, masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, sederhana dan cepat, karena pada dasarnya masyarakat ingin dilayani dan dilindungi. Masyarakat menuntut pelayanan yang baik, namun yang terjadi dilapangan sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, masyarakat cenderung mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur atau standar pelayanan. Hal ini mengakibatkan dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam melaksanakan pelayanan publik serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerah memerlukan peranan pemerintah daerah yang besar dalam proses pelaksanaannya. Peranan

pemerintah daerah diharapkan dapat membantu dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik agar sesuai dengan prosedur atau standar pelayanan yang telah ada. Kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh pemerintah daerah sebagai penyedia jasa pelayanan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, cepat, mudah dan efisien dari segi waktu maupun pembiayaan.

Agar pelayanan publik terlaksana dengan baik maka dalam pemberian pelayanan harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang tercantum dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30. Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang salah satu asasnya yakni asas pelayanan yang baik. Dan juga asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan asas-asas tersebut diharapkan penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan memberikan kepastian hukum terhadap masyarakat.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat, masyarakat akan senang apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan tentu hal tersebut memberikan kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan pelayanan aparatur yang buruk.

Penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik untuk menunjang kualitas pelayanan, agar menghilangkan pandangan buruk masyarakat yang cenderung melayani bukan dilayani, yang menempatkan pemerintah dipuncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dan warga pada posisi terendah atau berlaku sebaliknya yang menempatkan warga pada puncak piramida dan pemimpin birokrasi berada di posisi terendah.³ Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Karena telah menjadi suatu kewajiban maka seharusnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi perizinan, pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Pelayanan wajib menetapkan standar pelayanan yang baik. Dengan adanya standar pelayanan yang baik maka akan berdampak positif bagi instansi yang berkaitan maupun masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di instansi yang bersangkutan.

³ Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 11.

Izin merupakan salah satu keputusan tata usaha negara. Keputusan tata usaha negara tersebut berisi peraturan perundang-undangan yang memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.⁴ Untuk memproses keputusan tata usaha negara, pemerintah melakukan dan memiliki organisasi yang disebut birokrasi. Birokrasi pemerintah akan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik untuk mengurus suatu kegiatan yang membutuhkan perizinan. Dalam praktiknya, masih banyak permasalahan yang dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan adanya keluhan terhadap kinerja aparatur pemerintah. Timbulnya keluhan dari masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah disebabkan karena adanya permasalahan dalam melakukan pelayanan publik yang disebabkan karena adanya masalah internal dari instansi tersebut seperti masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan, prosedur pelayanan yang panjang serta persyaratan-persyaratan yang cukup banyak dalam melakukan pengurusan izin ke instansi terkait.

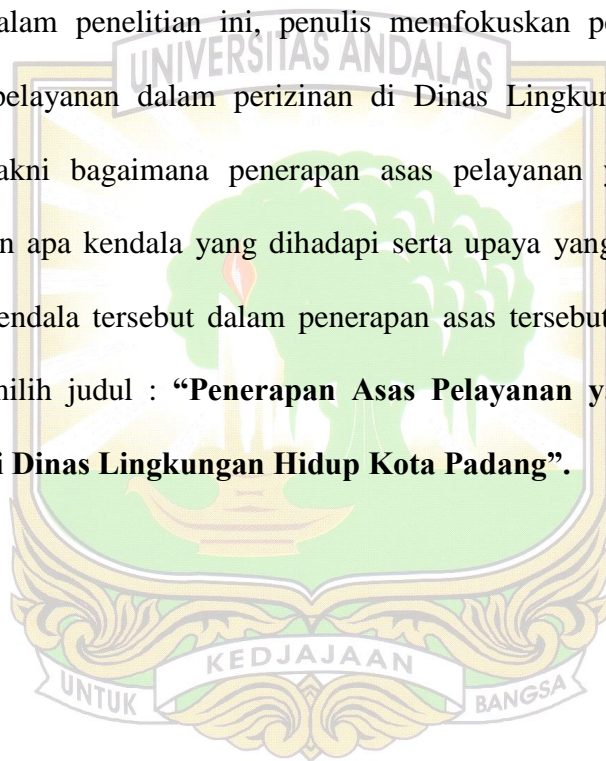
Salah satu dinas yang memberikan pelayanan di bidang perizinan di Kota Padang yakni dinas lingkungan hidup.⁵ Masih terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon sehingga timbul beberapa keluhan masyarakat atau pemohon izin terhadap pelayanan publik yang diberikan, yakni penyelesaian pelayanan yang kurang tepat waktu atau berbeda dengan waktu yang ada dalam prosedur pelayanan.

⁴SF Marbun, *Op.Cit.*, hlm. 153.

⁵<http://padang.go.id> , diakses pada tanggal 10 April 2018 pukul 22:05

Sehingga masyarakat atau pemohon tidak mendapatkan kepastian waktu. Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan di dinas lingkungan hidup dalam memberikan perizinan sesuai dengan asas-asas pemerintahan umum yang baik atau sesuai dengan asas-asas yang terdapat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Hal ini berguna untuk mewujudkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta visi dan misi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan penelitiannya pada pemberian pelayanan dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang, yakni bagaimana penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan dan apa kendala yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam penerapan asas tersebut. Oleh karena itu penulis memilih judul : **“Penerapan Asas Pelayanan yang Baik Dalam Perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang”**.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas dan agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan judul, maka penulis mengajukan rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang?
2. Apa kendala yang dihadapi dan bagaimana upaya mengatasi kendala tersebut dalam penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan upaya mengatasi kendala tersebut dalam penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas cakrawala berfikir penulis serta melatih kemampuan dalam

melakukan penelitian hukum dan menuangkan dalam bentuk tulisan.

- b. Untuk memperkaya khasanah ilmu hukum, khususnya hukum administrasi negara serta dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan dan dapat berlatih dalam melakukan penelitian yang baik.
- c. Penelitian khususnya bermanfaat bagi penulis yaitu dalam rangka menganalisa dan menjawab keingintahuan penulis terhadap perumusan masalah dalam penelitian.

2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi serta manfaat bagi individu, masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya memperdalam studi kasus penerapan asas pelayanan yang baik dalam perizinan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis serta seluruh pihak-pihak yang terkait dalam hal ini baik masyarakat, pemerintah, dan para penegak hukum, khususnya bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang dikaji.

E. Metode Penelitian

Guna memperoleh data yang konkret sebagai bahan dalam penelitian skripsi ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis yaitu penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di masyarakat.⁶ Dalam pendekatan yuridis sosiologis ini pokok pembahasan menekankan pada aspek hukum(perundang-undangan) yang berlaku dikaitkan dengan praktiknya dilapangan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif⁷ yang menggambarkan permasalahan yang dikaitkan dengan ketentuan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang mengatur sebagai landasan dari penelitian ini.

3. Sumber dan Bahan Hukum

Adapun sumber yang digunakan daalam penelitian skripsi ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer ditunjang dengan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian dioleh peneliti.⁸

⁶ Bambang Sugono, 2009, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 42.

⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, hlm. 25.

⁸ Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 106.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.⁹

1. Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, antara lain:

- a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan
- g. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 9 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pengaduan dan Penanganan Pengaduan

⁹*Ibid.*, hlm. 106.

Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup;

h. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 16 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Lingkungan Hidup;

i. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan;

j. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2015 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;

k. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang;

l. Peraturan Walikota Padang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian ini.¹⁰

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder

¹⁰*Ibid.*, hlm. 106.

yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.¹¹

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara digunakan dalam penelitian lapangan karena mempunyai sejumlah kelebihan, antara lain: dapat digunakan oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan, lebih meyakinkan peneliti bahwa responden menafsirkan pertanyaan dengan benar, memberikan kemungkinan besar atau keluwesan dalam proses pengajuan pertanyaan, banyak pengendalian yang dapat dilatih dalam konteks pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan, informasi dapat lebih siap diperiksa kesahihannya atas dasar syarat nonverbal.¹²

Wawancara yang dilakukan adalah jenis wawancara yang bersifat semi struktural, yaitu pertanyaan yang diajukan tidak terpaku pada daftar pertanyaan yang telah penulis siapkan, tetapi dalam wawancara timbul pertanyaan-pertanyaan baru

¹¹*Ibid.*, hlm. 106.

¹²Widodo, 2017, Metode Penelitian Populer dan Praktis, Depok, PT. Rajagrafindo Persada, hlm. 74.

serta pemahaman yang mana penulis temukan dilapangan dan akhirnya penulis lebih terarah melakukan wawancara. Dalam wawancara ini, penulis mewawancarai Drs. Jasry Desriza, M.Si., Kasi Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang, Mita dan Zul Adri sebagai pemohon izin di Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang.

b. Studi Dokumen

Dalam studi dokumen ini, data-data diperoleh dari penelusuran terhadap isi dokumen lalu kemudian di kelompokkan kedalam konsep-konsep pokok yang terdapat dalam rumusan masalah. Penulisan juga dapat memperoleh data-data berasal dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, artikel-artikel dan bahan-bahan lainnya yang juga berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan dari hasil pengumpulan data akan dilakukan pengolahan terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah dikumpulkan tersebut sudah lengkap atau belum dan disusun secara sistematis.

b. Analisa Data

Setelah data-data sekunder diperoleh selanjutnya akan dilakukan analisa data yang telah didapat dengan menggambarkan hasil penelitian tersebut menggunakan kalimat-kalimat agar hasil penelitian tersebut dapat mudah dipahami oleh semua pihak. Dalam penelitian ini data tersebut akan dianalisa menggunakan metode kualitatif yaitu uraian terhadap data yang telah terkumpul dengan tidak memasukkan angka-angka namun lebih berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan, pandangan ahli dan pendapat penulis.

