

# PELAKSANAAN PEMBERIAN IZIN USAHA SEKOLAH MENGEMUDI DI KOTA PEKANBARU

Oleh:  
Debby Christine<sup>1</sup>&Febri Yuliani<sup>2</sup>

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

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 2829

## Abstract

*The development of a city marked by the increasing amount of vehicles. Along with that possession of the driver license are indispensable. To obtain a driver license, the driver must have a driving competency can be acquired through education and training common in driving schools. With all the benefits from driving school, certainly it can be used as income for the entrepreneur. Observing the development of Pekanbaru that has become the target for any entrepreneur in making businesses or to develop bussinesses, it is not missed. And the number of driving schools that exist in Pekanbaru city, proves that this business is very promising.*

*This research aims to look at the implementation of business license driving school in Pekanbaru city and along with the obstacle factors. This research using descriptive qualitative methods of analysis which is explain the occurrence of the phenomenon. In data collection, researchers using observation and interview with the informant as an object information that is aimed for getting information in research. The kind of data that used in this research is primary data and secondary data.*

*From the research results obtained are still many driving schools that don't have permission so the implementation license can not be said good yet. The obstacle factors include the awareness of driving school entrepreneur to register his business, the process of arrangement letter that takes too long and the lack of benefits received by driving school entrepreneur have a business license.*

**Keywords : Implementation, License, Driving School, Business**

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Kota merupakan tempat atau pusat aktivitas masyarakat, dimana kota juga merupakan konsentrasi penduduk dengan berbagai macam kegiatan. Dengan demikian kota merupakan wadah tempat tinggal atau pemukiman, kesempatan kerja, dan kegiatan pemerintah dan lain sebagainya. Pertumbuhan penduduk, perkembangan kota dan meningkatnya kebutuhan ekonomi, menjadi salah satu pemicu timbulnya sarana transportasi. Dalam hal ini peran transportasi menjadi

penting dalam kehidupan sehari-hari untuk memudahkan segala pekerjaan. Alat transportasi yang biasanya dikenal dengan kendaraan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Kendaraan umum merupakan kendaraan yang digunakan untuk angkutan massal, baik manusia maupun barang. Sedangkan kendaraan pribadi adalah angkutan yang digunakan sehari-hari untuk kepentingan pribadi, baik manusia maupun barang, contohnya adalah mobil dan sepeda motor.

Tingginya tingkat perkembangan suatu kota memaksa masyarakat memiliki alat transportasi. Dan alat transportasi yang banyak dipilih masyarakat kota adalah mobil atau kendaraan roda empat yang mana lebih efisien dan efektif dalam bepergian. Dalam mengemudikan sebuah alat transportasi baik itu mobil atau pun kendaraan bermotor lainnya, pemerintah telah menetapkan undang-undang yang mewajibkan semua pengendara harus memiliki surat izin mengemudi atau yang biasa disingkat dengan SIM. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Peraturan ini tertuang pada UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 77 yang menyatakan :

- (1) “Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan”.
- (2) “Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM), calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri”.

Seiring dengan penggunaan kendaraan bermotor maka kepemilikan SIM juga sangat diperlukan. Dalam mendapatkan SIM, seperti yang tertulis pada ayat (2) diatas, pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri. Pendidikan dan pelatihan bisa didapat pada sekolah-sekolah mengemudi yang mempunyai tenaga pengajar, kurikulum dan fasilitas yang memadai.

Sekolah mengemudi menjadi pilihan utama masyarakat saat ini dalam

belajar mengendarai kendaraan bermotor atau mobil karena lebih efisien dan praktis. Masyarakat mendaftar pada sekolah-sekolah mengemudi yang ada, membayar biaya pelatihan dan mendapatkan pelatihan langsung oleh tenaga pengajar yang telah terampil. Sekolah mengemudi memberikan edukasi tentang tata cara berkendara yang baik dan benar, yang belum tentu didapat bila belajar mengendarai sendiri. Dalam hal ini, sekolah mengemudi juga membantu pihak kepolisian dan pemerintah dalam meningkatkan kompetensi masyarakat dalam mengemudi dan mengenal rambu-rambu lalu lintas yang ada. Masyarakat yang ingin mengurus SIM juga akan mendapatkan hasil yang cepat karena tes teori dan tes praktek yang dilakukan untuk mendapatkan SIM sudah diajarkan di sekolah mengemudi terlebih dahulu.

Beberapa manfaat yang didapat dalam mengikuti kursus mengemudi mobil dibandingkan dengan belajar sendiri, yaitu:

1. Mobil yang digunakan merupakan mobil khusus untuk latihan mengemudi. Mobil ini merupakan modifikasi dari mobil biasa. Posisi instruktur berada di sebelah pelajar dengan dilengkapi rem dan kopling tambahan.
2. Belajar mengemudi dengan tenang karena dibimbing instruktur yang berpengalaman. Tidak perlu khawatir harus membayar biaya perbaikan seandainya ada tabrakan.

Dengan segala manfaat dari sekolah mengemudi tentu hal ini bisa dijadikan pemasukan bagi para usahawan. Dan melihat perkembangan Kota Pekanbaru yang telah menjadi incaran bagi setiap usahawan dalam membuat usaha ataupun mengembangkan usaha, hal ini pun tidak luput. Dan banyaknya sekolah mengemudi yang ada di Pekanbaru, menjadi bukti bahwa usaha ini sangat menjanjikan.

Untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha bagi pengusaha, pemerintah Kota Pekanbaru telah menunjuk Badan Pelayanan Terpadu sebagai lembaga yang

melayani dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu. Jika diperhatikan dengan jumlah sekolah mengemudi yang terdapat hampir di setiap jalan besar Kota Pekanbaru, maka jumlah sekolah mengemudi yang memiliki izin seharusnya melebihi dari enam. Jika ada banyak sekolah mengemudi yang memiliki izin usaha, dengan retribusi yang wajib dibayar maka pendapatan daerah Pekanbaru sendiri akan bertambah.

Perlu diketahui, kinerja birokrasi pemerintah Indonesia memang masih belum optimal. Hal ini antara lain disebabkan oleh ukuran birokrasi yang masih relatif besar, susunan organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mengacu kepada kebutuhan, pembagian tugas antar instansi/unit yang kurang jelas, aparat yang kurang profesional, prosedur standar yang belum tersedia secara baku serta sistem pengawasan yang masih belum efektif (Pusat Kajian Pemerintahan STPDN, 2002 : 89).

Hal ini membuat penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sekolah mengemudi yang ada di Pekanbaru dengan judul : **Pelaksanaan Pemberian Izin Usaha Sekolah Mengemudi di Kota Pekanbaru.**

## 2. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat pada pelaksanaan izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru.

### 2. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis.
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu yakni ilmu administrasi publik, khususnya ilmu teori organisasi.
  - b. Sebagai bahan masukan serta informasi bagi peneliti lain yang ingin membahas dan melakukan penelitian lebih lanjut, tentang permasalahan dan kajian yang sama di masa yang akan datang.
2. Secara praktis.  
Sebagai masukan (rekomendasi) bagi instansi terkait dalam membuat kebijakan yang berhubungan dengan pemberian izin usaha sekolah mengemudi.

## II. KONSEP TEORITIS

**Gronroos** dalam **Ratminto (2005)** yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

**Sinambela (2006: 26)** merumuskan secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, ekonomi dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan fakta-fakta yang diperoleh selama penelitian, untuk kemudian dianalisis dan diproses lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang ada. metode yang bersifat ilmiah diperlukan dalam melakukan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan bagaimana pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru.. Dalam pendekatan atau tipe penelitian, metode pengumpulan data dapat dilakukan dan diperoleh dari berbagai sumber dan beragam cara, bisa berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Pekanbaru Provinsi Riau yakni tepatnya di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Disebabkan masih banyak terdapat usaha sekolah mengemudi yang belum memiliki surai izin tempat usaha.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari informan yang menjadi subjek penelitian, berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian, baik melalui wawancara maupun observasi. Data primer ini diperoleh dari:

- 1) Melakukan wawancara dengan informan yang dipilih dan pihak-pihak terkait yaitu bagaimana pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru serta masyarakat-masyarakat yang mengurus izin usaha sekolah mengemudi.
- 2) Melalui observasi lapangan yang dilakukan di sekolah-sekolah mengemudi yang ada di Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknis dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang dapat menunjang aspek yang diteliti berupa:

- 1) Profil Kota Pekanbaru
- 2) Jumlah sekolah mengemudi yang terdapat di Kota Pekanbaru
- 3) Prosedur SITU di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung gejala-gejala dan keadaan yang terjadi pada lokasi penelitian untuk mendapatkan fakta-fakta empiris yang tampak (kasat mata)

b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan percakapan tanya jawab secara

langsung dengan informan yang telah disebutkan pada poin informan penelitian yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.

## 5. Analisis Data

Adapun teknik analisa yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang memaparkan peristiwa yang terjadi.

## IV. HASIL PENELITIAN

### A. Pelaksanaan Pemberian Izin Usaha Sekolah Mengemudi di Kota Pekanbaru

Pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan umum kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk administrasi maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Selain itu juga dapat memberikan citra baik bagi penyelenggara pemerintah

karena telah berhasil melaksanakan urusan yang menjadi tanggungjawabnya.

Adapun salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan izin usaha yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Proses pengurusan izin usaha ini termasuk dalam pelayanan izin gangguan (HO). Surat izin gangguan wajib dimiliki oleh para pelaku usaha karena sebagai bukti legalitas atas perusahaannya dalam melakukan segala kegiatan usaha. Dengan keberadaannya surat-surat ini, para pengusaha akan lebih leluasa dan tenang dalam menjalankan kegiatan usahanya karena sudah dilindungi oleh hukum.

Dalam penelitian pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru ini membahas tentang bagaimana pelayanan perizinan usaha sekolah mengemudi yang ada di Kota Pekanbaru serta faktor-faktor penghambatnya. Sesuai dengan Peraturan Daerah No. 15 tahun 2001 tentang lalu lintas dan angkutan jalan bagian kesembilan tentang sekolah mengemudi, menyatakan perusahaan sekolah mengemudi kendaraan bermotor harus mempunyai izin tertulis dari walikota dengan memenuhi persyaratan teknis lokasi, fasilitas pendukung dan kualifikasi teknis tenaga instruktur. Dan walikota telah menunjuk Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dalam pengurusan surat izin usaha sekolah mengemudi yang terdapat di Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan usaha sekolah mengemudi di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, perlu diketahui aspek-aspek yang menjadi indikator pelayanan tersebut, yaitu :

#### 1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara

memadai serta mudah dimengerti. Aturan dan prosedur transparan biasanya diberlakukan untuk membuat pejabat pemerintah bertanggungjawab dan untuk memerangi korupsi.

Begitu juga dengan pelayanan transparan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, hal ini diungkapkan oleh Bapak Said Riza, kepala bidang pelayanan perizinan bagian pengolahan perizinan jasa usaha, tentang transparansi tarif dan biaya perizinan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru :

*“Transparan tetap kita lakukan, jelas Standar Operasional Prosedur (SOP) ada, kapan waktunya, berapa biaya retribusinya, selesainya kapan, persyaratannya apa aja sudah ada. Jelas itu.”*

*“Kami telah memberikan informasi mengenai pelaksanaan perizinan dengan sangat jelas. Informasi yang diberikan bukan hanya dari lisan tapi informasi yang diberikan juga bisa diakses pada website resmi BPTPM.”*

Untuk masalah perizinan usaha sekolah mengemudi, Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru akan mengeluarkan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Izin Gangguan. Waktu yang diperlukan untuk mengurus surat ini 3-5 hari, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Hal ini juga dibenarkan oleh salah satu informan penelitian pemilik usaha sekolah mengemudi yang ada di Kota Pekanbaru :

*“Ya, kalau berkas-berkas persyaratan kita lengkap, di Badan Pelayanan Terpadu itu cepat kok selesainya. Tiga harianlah*

*selesainya. Yang bikin lama kan, kalau berkas kita engga lengkap, harus bolak-balik ke BPT.”*

Mengenai tarif biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pengusaha kepada BPTPM disesuaikan dengan lokasi tempat usaha dan luas tempat usaha tersebut, seperti yang diungkapkan Bapak Said Riza :

*“Tarif retribusi tergantung luas dan indeks gangguannya. Indeks gangguan kecil, sedang dan besar. Terus juga letak lokasi, lokasinya itu dimana. Beda lokasi yang di jalan sudirman dengan lokasi yang di jalan paus. Jadi tidak bisa dipukul rata tarif retribusinya.”*

Hal ini peneliti konfirmasi dengan salah satu pemilik usaha sekolah mengemudi yang berada di jalan Srikandi yang memiliki izin usaha berapa retribusi yang dibayarkan kepada BPTPM.

*“Saya kemarin itu bayar empat ratus ribu rupiah ke BPT. Itu untuk pajak satu tahun. Selanjutnya ya bayarnya segitu juga sampai sekarang.”*

Transparansi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu sudah jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dari setiap kegiatan yang telah dilaksanakan serta kewajiban untuk menjelaskan dan melaporkan kegiatan pelayanan tersebut sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Akuntabilitas ini mengacu kepada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan peraturan yang ada. Peraturan ini jelas didalam tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing bidang pelayanan perizinan di

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

Berikut wawancara dengan Bapak Said Riza mengenai aspek akuntabilitas di BPTPM Kota Pekanbaru :

*“Sampai saat ini pegawai selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, tetapi kita kan tetap harus berbenah ya. Tidak bisa kita puas dengan yang hanya ada sekarang. Apalagi nanti akan ada izin-izin yang bertambah, mereka harus tau semua tugas masing-masing pegawai.”*

Mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pegawai bidang pelayanan perizinan Ibu Maria :

*“Iya, selama ini juga banyak pelatihan-pelatihan. Jadi kita itu di didik untuk bisa melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada. Kalau ada BIMTEK (bimbingan teknis) kita pegawai selalu diikutsertakan.”*

Dan masyarakat yang mengurus izin usaha di BPTPM Kota Pekanbaru juga merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPTPM :

*“Pelayanannya baik ya. Pegawai-pegawainya ramah dan kalau memberikan informasi jelas engga bertele-tele.”*

Dari hasil wawancara diatas, terlihat jika kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada sudah berjalan dengan baik.

### 3. Kondisional

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Dan prinsip ini juga dipegang oleh

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat izin usaha.

Ibu Maria, salah satu pegawai bidang pelayanan perizinan di BPTPM mengungkapkan :

*“Kita selalu mengusahakan iya, jadi kita pangkas seefisien mungkin waktunya. Kalau bisa selesai dalam lima hari ya kita usahakan lima hari. Kalau bisa dalam tiga hari ya kita selesaikan tiga hari.”*

Prinsip efisiensi dan efektifitas yang dipegang oleh BPTPM peneliti memastikan dengan melakukan wawancara dengan kepala bidang pelayanan perizinan., hal ini diungkapkan oleh Bapak Said Riza :

*“Jelas kita memegang prinsip efisiensi dan efektifitas, karena kita menyelenggarakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau disebut juga One Stop Service (OSS).”*

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan sistem ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan *front office* saja.

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.

- b. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
  - c. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.
4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini dilihat apakah pelayanan dan produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Ibu Maria, pegawai bidang pelayanan perizinan mengatakan :

*“Semua pegawai disini berperan dalam membantu masyarakat, izin apa yang ingin mereka urus, semua kita bantu disini. Masyarakat membuat izin sesuai dengan kebutuhan mereka, dan kita pegawai juga membantu sesuai dengan kebutuhan mereka.”*

Dan hal ini juga didukung oleh Bapak Said Riza, kepala bidang pelayanan perizinan bagian pengolahan perizinan jasa usaha :

*“Sudah sesuai. Karena kan keberadaan kita BPTPM ini untuk mengayomi masyarakat. Jadi apa kebutuhan masyarakat tentang izin-izin usaha ya itu yang kita perhatikan dan layani.”*

Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat juga diperlukan sosialisasi-sosialisasi ke lapangan agar masyarakat juga mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal pengurusan izin usaha. Hal ini juga dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru yang disampaikan Bapak Said Riza :

*“Kita disini untuk membantu masyarakat jadi kita menghimbau masyarakat dengan turun ke lapangan. Saat ini kita sosialisasi ke kecamatan-kecamatan. Dan petugas kita bersama dengan petugas dari kecamatan menyisir usaha-usaha yang belum memiliki izin..”*

Dengan hal ini diharapkan partisipasi masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan peran serta masyarakat dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan negara, pembangunan dan pelayanan publik.

#### 5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam memberikan dan mendapatkan pelayanan, keseimbangan hak dan kewajiban sangatlah diperlukan karena suatu pelayanan perlu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Untuk memastikan aspek ini berjalan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, wawancara dengan Bapak Said Riza selaku kepala bidang pelayanan perizinan :

*“Ya kita sampai saat ini terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil dan jujur.”*

*Tapi kita tetap melakukan evaluasi dan perbaikan. Jadi masukan-masukan dari masyarakat itu kita tanggapi secepatnya.”*

Dengan ini, Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang adil dan jujur agar dapat memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan perizinan usaha.

## **B. Faktor – Faktor Penghambat Pelaksanaan Izin Usaha Sekolah Mengemudi**

Dalam proses perizinan ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya, sehingga pelaksanaan tidak berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan bukanlah hal yang mudah diwujudkan meskipun segala hal tersebut telah dilaksanakan semaksimal mungkin. Meskipun pelayanan maksimal yang diberikan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru juga menemui faktor penghambat yang berasal dari luar organisasi. Hal ini juga diakui oleh salah satu pegawai bidang pelayanan perizinan, Ibu Maria mengatakan :

*“Iya, salah satu penghambatnya karena dalam mengurus surat izin usaha di BPTPM, kita meminta surat rekomendasi dari luar, seperti rekomendasi camat dan dinas-dinas terkait. Jadi mungkin itu yang membuat lama pengurusannya.”*

Adapun faktor-faktor penghambat yang peneliti temukan di lapangan, diantaranya adalah:

### **1. Kurangnya kesadaran pengusaha**

Kurangnya kesadaran para pemilik usaha sekolah mengemudi untuk mengurus surat-surat izin ini terlihat dari banyaknya pemilik usaha sekolah mengemudi yang belum memiliki izin

gangguan. Hal ini terlihat dari wawancara dengan informan penelitian :

*“Saya memang tidak memiliki surat izin gangguan dari BPT. Soalnya ribet ngurusnya, syaratnya banyak. Dan kalau ditotal harganya mahal. Lagian banyak juga pengusaha sekolah mengemudi yang lain yang tidak memiliki surat izin, toh mereka masih ada sampai sekarang.”*

Dengan masih banyaknya pengusaha sekolah mengemudi yang tidak memiliki izin akan berdampak langsung pada retribusi Kota Pekanbaru, hal ini dengan tidak adanya permohonan pengurusan izin tempat usaha. Semakin berkurangnya pendapatan dibidang retribusi akan mempengaruhi pembiayaan pembangunan daerah dan tidak adanya penambahan pendapatan asli daerah (PAD) dari retribusi tersebut.

### **2. Pengurusan surat yang lama**

Peneliti menemukan salah satu faktor penghambat pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi adalah pengurusan surat yang lama. Lamanya proses pengurusan surat ini dikarenakan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh pengusaha dalam mengurus surat izin usaha. Bahwa untuk mendapatkan surat izin gangguan para pengusaha harus mendapatkan surat rekomendasi dari RT/RW, camat setempat hingga dinas-dinas terkait. Dinas-dinas ini seperti pemadam kebakaran dimana untuk mendapatkan surat keterangan alat pemadam kebakaran atau racun api. Dinas tenaga kerja dimana untuk mendapatkan surat keterangan bahwa instruktur di sekolah mengemudi tersebut telah memiliki sertifikat pengajar. Rekomendasi dari dinas tersebut memiliki tujuan yang positif bagi setiap usaha yang ada, dalam

menjalankan usahanya agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat mengganggu kenyamanan maupun keselamatan masyarakat.

Untuk mengetahui kepastiannya, penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengusaha sekolah mengemudi :

*“Ya benar. Pengurusannya lama. Saya sampai 3 minggu mengurusnya dan harus bolak-balik. Karna kan kita ke rt/rw dulu, setelah itu ke lurah lalu ke camat. Ngurus NPWP lagi ke kantor pajak lalu ke kantor walikota (BPTPM) lalu ke disnaker, pemadam kebakaran. Itu engga sebentar ngurusnya.”*

Proses pengurusan surat yang lama membuat masyarakat, khususnya para pengusaha sekolah mengemudi malas untuk mendaftarkan usahanya.

### 3. Manfaat yang diterima

Partisipasi pengusaha sekolah mengemudi dalam pelaksanaan perizinan ini menjadi hal yang sangat penting sebenarnya. Karena tanpa adanya partisipasi dari pengusaha sekolah mengemudi itu sendiri, tidak akan pernah terlaksana.

Berpartisipasinya pengusaha sekolah mengemudi tentu ditentukan oleh seberapa besar manfaat yang bisa dirasakan pengusaha bila mendaftarkan tempat usahanya. Manfaat yang diperoleh para pengusaha sekolah mengemudi bukan hanya yang tertulis pada peraturan kebijakan, namun yang benar-benar nyata dan berdampak pada usaha sekolah mengemudi tersebut.

Dan manfaat ini yang masih kurang dirasakan oleh para pengusaha sekolah mengemudi. Hal ini diungkapkan dalam wawancara dengan informan penelitian :

*“Walaupun surat izin usaha kita lengkap, ini tidak mempengaruhi hasil pendapatan. Karena kita*

*bersaing untuk masalah tarif belajar mengemudi dengan sekolah mengemudi yang lain serta fasilitas-fasilitas lebih yang bisa kita berikan kepada konsumen dibandingkan dengan sekolah mengemudi yang lain. Konsumen tidak terlalu memperhatikan kelengkapan surat izin yang dimiliki sekolah mengemudi, namun mereka lebih memilih harga yang murah.”*

Hal ini seharusnya mendapatkan perhatian khusus, sehingga partisipasi pengusaha sekolah mengemudi untuk mendaftarkan usahanya meningkat.

## II. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan oleh peneliti, serta uraian pada bab sebelumnya mengenai pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan baik.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru yaitu berasal dari luar organisasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Diantaranya faktor kesadaran dari pengusaha sekolah mengemudi untuk mendaftarkan usahanya, lamanya proses pengurusan surat dikarenakan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh pengusaha dalam mengurus surat izin usaha serta minimnya manfaat yang diterima pengusaha sekolah mengemudi dalam memiliki surat izin usaha.

## B. Saran

Berdasarkan hambatan yang ada dalam pelaksanaan pemberian izin usaha sekolah mengemudi di Kota Pekanbaru, maka penulis mencoba memberikan saran yaitu :

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru terus melakukan sosialisasi hingga ke rt/rw tentang pentingnya usaha memiliki surat izin. Yang mana surat izin ini juga menjadi pelindung hukum dan legalnya usahanya tersebut. Dan kepada pemerintah Pekanbaru untuk meningkatkan manfaat yang bisa dirasakan bagi pengusaha yang memiliki surat izin usaha resmi. Agar meningkatkan kesadaran para pengusaha untuk mengurus surat izin usahanya, yang mana ini juga akan meningkatkan pendapatan daerah di bidang retribusi dan mempengaruhi pembiayaan pembangunan daerah Pekanbaru sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, A.S, Drs.,. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekitjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat, Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Philipus M, Hadjon. 2003. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.
- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak Lijian. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syarifuddin, Ateng. 2006. *Kapita Selecta Hakikat Otonomi dan Desentralisasi Dalam Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Citra Media.
- Wiratno. 2009. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Penerbit Universitas Tri Sakti.

### Dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2001 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bagian Kesembilan Pasal 27 Tentang Sekolah Mengemudi.
- Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2000 Tentang Izin Usaha.
- Pusat Kajian Pemerintahan STPDN Tahun 2002.
- Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### Skripsi :

- Rahma Vianny Putri. 2014. *Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Askes (Studi Kasus Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau)*.
- Sawitri. 2013. *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air*

Minum (PDAM) Tirta Siak  
Pekanbaru.

Vingky Fatmala. 2015. Kualitas Pelayanan  
Publik Pada Kantor Pertanahan  
Kabupaten Pasaman Barat.