

KEBIJAKAN PENERBITAN DOKUMEN PERSETUJUAN LINGKUNGAN PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KEEROM

AGUS SOFYAN¹, M.FARID IDRIS², MELKY UMSINI MAMUAYA³

¹ Ilmu Pemerintahan, Universitas Yapis Papua
email: agusgober59@yahoo.com

² Ilmu Pemerintahan, Universitas Yapis Papua
email: farididris@gmail.com

³ Ilmu Pemerintahan, Universitas Yapis Papua
email: melkyumsini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Kebijakan Penerbitan Dokumen Persetujuan Lingkungan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dimana instrument utama yang digunakan adalah wawancara dengan teknik analisa data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, display data dan verifikasi data, dengan memfokuskan pada 5 fokus kajian yang berkaitan dengan pengurusan persetujuan lingkungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persyaratan, Dalam hal ini yang dimaksud dengan persyaratan adalah ketentuan sejumlah berkas atau dokumen yang diperlukan untuk melengkapi suatu urusan atau perijinan yang diajukan, hal tersebut sudah diatur sangat jelas dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.5 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur, adalah tahapan pengurusan suatu perijinan yang dibutuhkan masyarakat. Pemohon mengajukan surat permohonan Ijin Lingkungan SPPL di tujukan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan oleh tim verifikasi 3. Petugas memverifikasi berkas permohonan apabila lengkap dapat melakukan cek lapangan apabila persyaratan administrasi belum lengkap dikembalikan lagi 4. Penandatanganan rekomendasi SPPL oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kab. Keerom 5. Pemohon mengambil rekomendasi SPPL 6. Permohonan SPPL paling lambat 7 hari kerja

Waktu penyelesaian, adalah penyelesaian lamanya suatu urusan dibuat atau diproses. Secara khusus dalam pengurusan perijinan teknis lingkungan, bahwa lama waktu yang dibutuhkan selama 5 hari kerja terhitung sejak berkas persyaratan telah dinyatakan lengkap dan sesuai.

Biaya, adalah besaran finansial yang harus dikeluarkan pengguna layanan atau masyarakat dalam menjalankan suatu urusan, biaya dalam hal ini adalah biaya dalam pengurusan perijinan teknis lingkungan dimana berdasarkan ketentuan yang ada, hal tersebut tidak dipungut atau dikenakan biaya.

Produk Layanan, adalah hasil layanan berupa dokumen atau surat-surat tertentu sebagai jaminan legalitas atas suatu urusan, dimana dalam hal ini produk layanan yang dimaksud adalah dikeluarkannya surat persetujuan ijin teknis lingkungan bagi para pelaku usaha sebagai pengusul.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai

dengan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepadamasyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Demikian pula halnya pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, sebagai instansi yang dibentuk dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana salah satunya adalah penerbitan dokumen persetujuan lingkungan bagi masyarakat yang memerlukan dokumen resmi sebagai syarat kelayakan ijin dalam pengurusan pembangunan fisik sehingga syah didepan hukum.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti menganggap pentingnya ada kajian khusus berkaitan dengan pengurusan persetujuan tersebut agar pembaca dan pemerhati layanan bidang pemerintahan dapat lebih memahami tentang hal tersebut, sehingga rencana kejian yang akan dilakukan menetapkan suatu judul yaitu Pelayanan Persetujuan Lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kebijakan Penerbitan Dokumen Perstujuan Lingkungan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan diatas, rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut: Untuk mengetahui Kebijakan Penerbitan Dokumen Perstujuan Lingkungan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kebijakan

Kebijakan adalah suatu konsep dan strategi yang diwujudkan dalam tindakan-tindakan dengan tujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dan menciptakan kesejahteraan. Kebijakan antara lain dapat dikategorikan ke dalam pengaturan, distribusi, dan prosedural. Dalam merumuskan kebijakan, identifikasi permasalahan adalah hal pertama yang harus dilakukan sebelum merumuskan konsep dan teori yang tepat untuk diterapkan.

Carter Victor Good dalam bukunya Dictionary of Education (1959) menyampaikan pengertian kebijakan, yaitu sebuah pertimbangan yang didasari oleh penilaian faktor-faktor yang bersifat situasional, sifatnya umum dalam menyusun perencanaan, dan memberikan arahan ketika pengambilan keputusan agar nantinya tujuan dapat tercapai.

Tujuan dan fungsi kebijakan antara lain adalah untuk menjamin kepentingan masyarakat umum sebisa mungkin. Meski pada implementasinya banyak kebijakan yang belum sesuai, namun tetap disesuaikan dengan kebutuhan dan diganti jika sudah tidak relevan. Kebijakan ditetapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain itu, membuat dan melaksanakan kebijakan harus didorong oleh keinginan untuk menghindari konflik dan pertentangan. Dengan demikian kebijakan berfungsi untuk mengarahkan pelaksanaannya mencapai cita-citanya. Karakteristik kebijakan antara lain:

- Kebijakan dibuat untuk mencapai tujuan serta menciptakan kesejahteraan umum.
- Proses pembuatannya melalui tahap-tahap sistematis sehingga tercipta solusi dan jawaban atas permasalahan.
- Kebijakan perlu untuk diimplementasikan oleh unit pelaksana.
- Setelah periode uji coba atau sudah diberlakukan, kebijakan butuh dievaluasi untuk mengetahui apakah berhasil atau tidak dalam penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan.

Kebijakan juga memiliki tingkatan atau level dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi hukumnya.

- Kebijakan Umum, Kebijakan umum adalah kebijakan dasar dan menjadi pedoman bagi para pelaksanaannya baik di tingkat instansi, masyarakat, hingga bernegara. Petunjuk pelaksanaannya juga perlu dipatuhi meskipun ada yang positif maupun negatif menurut kita. Contohnya UUD 1945 dan UU RI.
 - Kebijakan Pelaksanaan, Kebijakan pelaksanaan adalah kelanjutan dari kebijakan umum. Ia menjabarkan poin-poin bagaimana cara atau petunjuk pelaksanaan kebijakan umum. Seperti contoh peraturan pemerintah yang bernaung di bawah payung UU dan UUD 1945 sebagai contoh pelaksanaannya.
 - Kebijakan Teknis, Kebijakan lain-lain yang bersifat operasional disebut dengan kebijakan teknis. Ia berada di bawah tingkatan kebijakan pelaksanaan. Contohnya seperti surat pernyataan, surat kuasa, pengumuman pemerintah, himbauan, dan lain-lain.
- #### 2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sinambela (2006:5), mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang dimiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Supriatna (2000) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Hardiansyah 2011: 14)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undang yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan 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 pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

3. Persetujuan Teknis Lingkungan

Persetujuan Teknis adalah persetujuan dari Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah berupa ketentuan mengenai standar perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan/atau analisis mengenai dampak lalu lintas Usaha dan/atau Kegiatan sesuai peraturan perundang-undangan. Standar Teknis yang Ditetapkan oleh Pemerintah adalah standar yang ditetapkan sebagai acuan bagi Usaha dan/atau Kegiatan tertentu untuk pencegahan pencemaran lingkungan. Usaha dan/atau Kegiatan adalah segala bentuk aktivitas yang dapat menimbulkan perubahan terhadap rona lingkungan hidup serta menyebabkan dampak terhadap lingkungan hidup.

Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup yang selanjutnya disebut Amdal adalah Kajian mengenai dampak penting pada Lingkungan Hidup dari suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan, untuk digunakan sebagai prasyarat pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan serta termuat dalam Perizinan Berusaha, atau persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup yang selanjutnya disingkat UKL-UPL adalah rangkaian proses pengelolaan dan pemantauan Lingkungan Hidup yang dituangkan dalam bentuk standar untuk digunakan sebagai prasyarat pengambilan keputusan serta termuat dalam Perizinan Berusaha, atau persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Selanjutnya dalam hal Penerbitan Dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan Yang Diperkirakan Pengkajian Oleh Tim Ahli Bangunan Gedung (TABG) dengan tata cara yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan

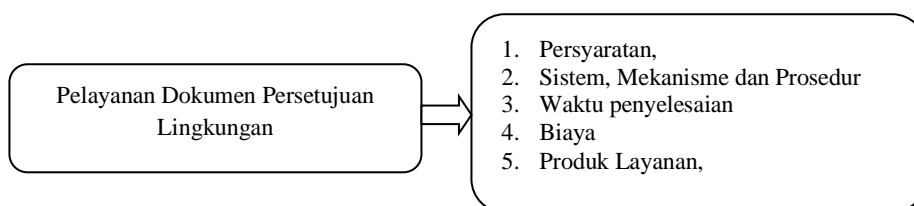
Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan, yaitu sebagai berikut:

- a. Persyaratan, yang terdiri dari: Surat Tanah, Fotocopy KTP, Bukti PBB Terakhir, Keterangan Rencana Kota (KRR), Rencana Tapak / Siteplan, Gambar Rencana Bangunan, Surat permohonan IMB, Surat pernyataan kesanggupan perbaikan kerusakan bangunan, Surat pernyataan menggunakan persyaratan tahan gempa, Surat pernyataan menggunakan perencanaan konstruksi bersertifikat, Perhitungan struktur, Surat permohonan TABG dan Gambar Mekanikal Elektrikal dan Plumbing (MEP).
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, terdiri dari Pelaksana menerima berkas permohonan IMB dari DPMPTSP dan melaksanakan verifikasi berkas, Kepala Bidang menerima permohonan TABG dan mendisposisi kepada Kepala Seksi, Pelaksana mengetik dan mendistribusikan undangan sidang TABG yang telah ditandatangani, Melaksanakan sidang bersama pemohon, Tim TABG dan Perangkat Daerah terkait, serta menandatangani Berita Acara siding, Menyerahkan copy Berita Acara siding TABG kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan dan mengarsipkannya, Pelaksana teknis menerima hasil perbaikan sesuai Berita Acara siding, Kepala Seksi Penataan Bangunan menerima dan memeriksa berkas hasil, Pelaksana mengetik dan mendistribusikan surat undangan sidang

- c. Waktu penyelesaian
 - d. Biaya
 - e. Produk Layanan, terbitnya dokumen persetujuan rencana teknis bangunan yang dipersyaratkan.
- TABG lanjutan yang ditandatangani, Melaksanakan sidang TABG lanjutan bersama pemohon, Tim TABG dan Perangkat Daerah terkait dan menandatangani Berita Acara sidang lanjutan, serta menyimpan Berita Acara sidang TABG, Pelaksana teknis melaksanakan perhitungan luas lantai bangunan, menyusun draft Persetujuan Rencana Teknis Bangunan dan Indeks Terintegrasi Bangunan, Pelaksana memeriksa editorial dan mencetak dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan dan Lampiran, Kepala Seksi Penataan Bangunan memeriksa dan memaraf Gambar Rencana Bangunan, Dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan dan Lampiran Teknis yang sudah disetujui TABG, Kepala Bidang Pengendalian Ruang menyetujui dan menandatangani Gambar Rencana Bangunan, serta memaraf dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan, Sekretaris Dinas memaraf dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan, Kepala Dinas menandatangani dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan dan Pelaksana menomorkan, mengarsipkan dan mengirim dokumen Persetujuan Rencana Teknis Bangunan dan Lampiran Teknis ke DPMPTSP

C. Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan adalah tipe penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai objek penelitian serta menganalisa fenomena-fenomena sosial, dalam hal ini adalah Pelayanan Dokumen Persetujuan Lingkungan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau fenomena realitas yang ada dalam masyarakat sebagai objek penelitian, serta berupaya menarik realitas tersebut kepermukaan

sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran mengenai suatu kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2010: 68).

Dasar penelitian adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyjek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah interview (wawancara), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2007: 9).

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkompeten dalam hal pelaksanaan pelayanan, secara khusus terfokus pada Kebijakan Penerbitan Dokumen Persetujuan Rencana dengan tata cara yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Dokumen Persetujuan Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan, yang terdiri dari : Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya dan Produk Layanan.

C. Informan

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, Kepala Bidang Perijinan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan Masyarakat pengusul perijinan lingkungan.

D. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer, Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi dan yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang proses pelayanan persetujuan lingkungan.
- b. Data Sekunder, Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan membaca buku literature-literature, dokumen, majalah, dan catatan dibahas.

E. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi Lapangan (*field research*), studi lapangan ini dimaksudkan yaitu penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi/objek yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data studi lapangan ditempuh dengan cara sebagai berikut : Observasi, Wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview*), dan Dokumentasi.
- b. Studi Pustaka (*Library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang, dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dilakukan berdasarkan tahapan yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Menyusun dalam satuan, Memeriksa keabsahan data.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Persyaratan,

Dalam hal ini yang dimaksud dengan persyaratan adalah ketentuan sejumlah berkas atau dokumen yang diperlukan untuk melengkapi suatu urusan atau perijinan yang diajukan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom berkaitan dengan hal tersebut, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Pemenuhan persyaratan dalam pengajuan persetujuan teknis lingkungan dapat dijadikan tolok ukur mengenai komitmen yang kuat untuk menjalankan usaha dengan berpedoman pada kelestarian lingkungan hidup, persyaratan pengajuan dokumen juga merupakan ketegasan pemerintah untuk mendukung dan mengontrol setiap pelaku usaha.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Selanjutnya wawancara dilakukan peneliti dengan Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Persyaratan yang ditetapkan tersebut untuk memperjelas pelaku usaha/pemakarsa serta untuk melihat kesesuaian kegiatan atau jenis usaha yang dijalankannya serta mengetahui identitas pemilik dan perusahaan tersebut sesuai berkas yang diajukan.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Wawancara yang sama peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Perijinan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Dokumen pengajuan persetujuan lingkungan sangat penting bagi pelaku usaha karena merupakan bagian dasar dari data perusahaan sehingga memudahkan pemerintah dalam mengontrol setiap kegiatan atau jenis usaha yang dijalankan.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai persyaratan adalah ketentuan sejumlah berkas atau dokumen yang diperlukan untuk melengkapi suatu urusan atau perijinan yang diajukan., maka diperoleh gambaran bahwa Pemenuhan persyaratan dalam pengajuan persetujuan teknis lingkungan dapat dijadikan tolok ukur mengenai komitmen yang kuat untuk menjalankan usaha dengan berpedoman pada kelestarian lingkungan hidup. Persyaratan yang ditetapkan tersebut untuk memperjelas pelaku usaha/pemakarsa serta untuk melihat kesesuaian kegiatan atau jenis usaha yang dijalankannya serta mengetahui identitas pemilik dan perusahaan tersebut sesuai berkas yang diajukan. Dokumen pengajuan persetujuan lingkungan sangat penting bagi pelaku usaha karena merupakan bagian dasar dari data perusahaan sehingga memudahkan pemerintah dalam mengontrol setiap kegiatan atau jenis usaha yang dijalankan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Fokus berikutnya dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan Sistem, Mekanisme

dan Prosedur, yaitu tahapan pengurusan suatu perijinan yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh para pengusul perijinan usaha.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom berkaitan dengan hal tersebut, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Masing-masing tahapan harus dilaksanakan dengan tegas, sebelum sampai pada proses keluarnya perijinan tersebut. Hal ini sekaligus memberikan kesadaran dan tanggung jawab para pemegang ijin terhadap hak dan kewajiban dari sebuah nilai usaha.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Selanjutnya wawancara dilakukan peneliti dengan Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Sistem yang ditetapkan telah mengacu pada ketentuan yang diundangkan sehingga jelas dasar pelaksanaannya, dimana didalamnya mengatur juga mekanisme dan prosedur yang baku, sehingga para pengusul perijinan diutamakan memahami dulu hal tersebut sehingga tidak menyalahi aturan yang ada dan legalitas formal dari dokumen yang dikeluarkan sangat jelas dan tidak cacat secara hukum.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Wawancara yang sama peneliti lakukan dengan Perwakilan Masyarakat pengusul Perijinan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Berkaitan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pengurusan perijinan sejauh ini sudah cukup jelas diatur dalam ketentuan yang telah ditetapkan termasuk SOP dalam prosedur pengajuannya, namun Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang ditetapkan agar tidak sering berubah sehingga tidak membingungkan pihak pengusul yang perijinan tersebut.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur., maka diperoleh gambaran bahwa Sistem yang ditetapkan telah mengacu pada ketentuan yang diundangkan sehingga jelas dasar pelaksanaannya, dimana didalamnya mengatur juga mekanisme dan prosedur yang baku, sehingga para pengusul perijinan diutamakan memahami dulu hal tersebut sehingga tidak menyalahi aturan yang ada, namun Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang ditetapkan agar tidak sering berubah sehingga tidak membingungkan pihak pengusul yang perijinan tersebut.

3. Waktu Penyelesaian

Fokus berikutnya dalam penelitian ini adalah mengenai waktu penyelesaian pengurusan perijinan, yaitu proses penyelesaian suatu layanan atau urusan yang dibuat atau diproses.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom berkaitan dengan hal tersebut, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan perijinan lingkungan pada prinsipnya perlu dijalankan secara cepat dan tepat, karena waktu yang molor dan birokrasi yang berbelit-belit akan menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah selaku penerbit perijinan.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Selanjutnya wawancara dilakukan peneliti dengan Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Dokumen perijinan lingkungan yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup, telah diatur penetapan waktu penyelesaiannya secara jelas, jika berkas atau dokumen yang diusulkan dinyatakan lengkap maka akan langsung masuk pada proses berikutnya sehingga surat perijinan lingkungan tersebut dikeluarkan dan ditandatangani pihak-pihak terkait.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Wawancara yang sama peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Perijinan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Kebijakan yang ditetapkan berkaitan dengan penyelesaian pelayanan perijinan usaha bagi masyarakat, sepanjang persyaratan yang ditentukan lengkap dan sesuai ketentuan, maka penyelesaian dokumen perijinan lingkungan dapat dikeluarkan selama 5 hari kerja, banyak terjadinya keterlambatan karena persyaratan yang ditentukan belum dilengkapi pengusul sehingga prosesnya mengalami penundaan.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai waktu penyelesaian perijinan., maka diperoleh gambaran bahwa Berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan perijinan lingkungan pada prinsipnya perlu dijalankan secara cepat dan tepat, karena waktu yang molor dan birokrasi yang berbelit-belit akan menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah. Dokumen perijinan lingkungan yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup, telah diatur penetapan waktu penyelesaiannya secara jelas, jika berkas atau dokumen yang diusulkan dinyatakan lengkap maka akan langsung masuk pada proses berikutnya. Kebijakan yang ditetapkan berkaitan dengan

penyelesaian pelayanan perijinan usaha bagi masyarakat, sepanjang persyaratan yang ditentukan lengkap dan sesuai ketentuan, maka penyelesaian dokumen perijinan lingkungan dapat dikeluarkan selama 5 hari kerja.

4. Biaya

Yang menjadi focus berikut dalam kajian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan biaya pengurusan persetujuan lingkungan, yaitu besaran finansial yang harus dikeluarkan pengguna layanan atau masyarakat dalam menjalankan suatu urusan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom berkaitan dengan hal tersebut, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Kemudahan dalam birokrasi sudah diupayakan sebaik mungkin diantaranya ketepatan waktu, keramahan aparatur dalam melayani masyarakat. Dalam hal biaya pengurusan perijinan lingkungan berdasarkan ketentuan tidak ada pemungutan biaya dan hal tersebut kami laksanakan sesuai ketentuan, sehingga menimbulkan dampak yang sangat positif dan tentunya akan memicu masyarakat agar lebih bersemangat dalam membuka usaha, sehingga output bagi daerah akan cepat berkembang.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Selanjutnya wawancara dilakukan peneliti dengan Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Regulasi yang ada sejauh ini telah mengatur dengan jelas berkaitan dengan biaya pelayanan khususnya dalam pengurusan perijinan lingkungan yang menjadi tugas teknis dari dinas lingkungan hidup, dimana aturan menetapkan tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengusul perijinan tersebut.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Wawancara yang sama peneliti lakukan dengan Perwakilan Masyarakat pengusul Perijinan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Secara langsung pengurusan perijinan teknis lingkungan pada dinas lingkungan hidup sejauh ini tidak dibebankan biaya, adapun biaya yang dikeluarkan sejauh ini hanya sebatas penggandaan dokumen sebagai syarat pengurusan termasuk membeli materai untuk pernyataan surat perijinan yang diusulkan para pelaku usaha.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai biaya dalam pengurusan dokumen persetujuan lingkungan yang dikeluarkan oleh dinas lingkungan, maka diperoleh gambaran bahwa Dalam hal biaya pengurusan perijinan lingkungan

berdasarkan ketentuan tidak ada pemungutan biaya dan hal tersebut kami laksanakan sesuai ketentuan, sehingga menimbulkan dampak yang sangat positif dan tentunya akan memicu masyarakat agar lebih bersemangat dalam membuka usaha, Regulasi yang ada sejauh ini telah mengatur dengan jelas berkaitan dengan biaya pelayanan khususnya dalam pengurusan perijinan lingkungan yang menjadi tugas teknis dari dinas lingkungan hidup, dimana aturan menetapkan tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengusul, adapun biaya yang dikeluarkan sejauh ini hanya sebatas penggandaan dokumen sebagai syarat pengurusan termasuk membeli materai untuk pernyataan surat perijinan yang diusulkan para pelaku

5. Produk Layanan

Yang menjadi focus kajian terakhir dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan produk layanan persetujuan lingkungan, yaitu hasil layanan berupa dokumen atau surat-surat tertentu sebagai jaminan legalitas atas suatu urusan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom berkaitan dengan hal tersebut, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Produk hasil pelayanan adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan masyarakat, khususnya masyarakat pelaku usaha, akan memberikan ketenangan dan kepastian hukum dalam menjalankan usahanya dengan memiliki jaminan legalitas usaha dari pemerintah.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Selanjutnya wawancara dilakukan peneliti dengan Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Dokumen persetujuan lingkungan yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup, tentunya sudah melalui proses pemeriksaan sesuai dengan nomenklatur yang ada, mulai dari penerimaan berkas kelengkapan dokumen, pemeriksaan lokasi kegiatan sebelum dikaji kembali dan dikeluarkan atau diterbitkan persetujuan lingkungan oleh dinas lingkungan hidup.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Wawancara yang sama peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Perijinan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Jika dokumen yang dikeluarkan oleh dinas, tentunya sudah ada tanda tangan yang artinya baik bidang yang memproses sampai ke sekretaris dan kepala dinas tentunya sudah memiliki legalitas berupa kepastian hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.* (Wawancara dilaksanakan di Kantor DLH Kab.Keerom pada tanggal 4 Maret 2022)

Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai produk layanan yang dikeluarkan oleh dinas lingkungan hidup berupa persetujuan teknis perijinan lingkungan., maka diperoleh gambaran bahwa Produk hasil pelayanan adalah sebuah hal yang sangat dibutuhkan masyarakat, khususnya masyarakat pelaku usaha, akan memberikan ketenangan dan kepastian hukum dalam menjalankan usahanya dengan memiliki jaminan legalitas usaha dari pemerintah, tentunya sudah melalui proses pemeriksaan sesuai dengan nomenklatur yang ada, mulai dari penerimaan berkas kelengkapan dokumen, pemeriksaan lokasi

kegiatan sebelum dikaji kembali dan dikeluarkan atau diterbitkan persetujuan lingkungan oleh dinas lingkungan hidup, sudah memiliki legalitas berupa kepastian hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Pembahasan

1. Persyaratan,

Berdasarkan data sekunder yang peneliti peroleh dilapangan, berkaitan dengan persyaratan tersebut telah ditetapkan secara jelas berdasarkan pada regulasi kebijakan yang ada, dimana untuk lebih jelasnya berkaitan dengan hal tersebut, dapat dilihat pada table berikut di bawah ini:

Tabel 1 Persetujuan Lingkungan Melalui Penyusunan Formulir Ukl-Upl Dan Pemeriksaan Formulir UKL-UPL

No	Persyaratan Administrasi	Keterangan
1	Surat Permohonan Pemeriksaan UKL-UPL	Ditujukan ke Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2	Surat Arahan Penyusunan Dokumen Lingkungan	Diterbitkan oleh Instansi berwenang yaitu, Direktorat PDLUK atau Dinas Lingkungan Hidup di Daerah sesuai kewenangannya
3	Nomor Induk Berusaha (NIB)	Diterbitkan oleh Lembaga OSS melalui oss.go.id
4	Surat Pernyataan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup	Ditandatangani oleh penanggungjawab usaha/kegiatan di atas materai.
5	Surat Pernyataan Bahwa Kegiatan yang Diajukan Masih Dalam Tahap Perencanaan	Ditandatangani oleh penanggungjawab usaha/kegiatan di atas materai.
6	Bukti konfirmasi kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang atau rekomendasi kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang	Berupa peta kesesuaian lokasi rencana usaha dan/atau kegiatan dengan rencana tata ruang
7	Persetujuan awal terkait rencana usaha dan/atau kegiatan	Izin prinsip yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang sesuai dengan jenis rencana kegiatan
8	Persetujuan teknis	dikeluarkan oleh instansi yang berwenang sesuai dengan jenis rencana kegiatan
9	Formulir UKL-UPL	Kesesuaian isi Formulir UKL-UPL standar spesifik atau Formulir UKL-UPL standar dengan pedoman pengisian: a) Identitas penanggungjawab Usaha dan/atau Kegiatan 1. Nama Penanggung jawab Usaha dan/atau Kegiatan 2. Alamat kantor, kode pos, no Telp, Fax, dan email b) Deskripsi Rencana usaha dan/atau kegiatan 1. Nama rencana Usaha dan/atau Kegiatan 2. Lokasi rencana Usaha dan/atau Kegiatan dan dilampirkan peta yang sesuai dengan kaidah kartografi dan/atau ilustrasi lokasi dengan skala yang memadai 3. Skala/besaran rencana Usaha dan/atau Kegiatan c) Dampak lingkungan yang ditimbulkan dan Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup serta standar pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup. d) Surat Pernyataan e) Daftar Pustaka f) Lampiran

Sumber : Data Sekunder Dinas Lingkungan Hidup Kab.Keerom 2021

Berdasarkan pada table tersebut maka dapat dilihat dengan jelas berkaitan dengan persyaratan yang wajib dilengkapi oleh masyarakat selaku pengguna layanan dalam hal ini para pelaku usaha

di Kabupaten Keerom dalam pengurusan perijinan lingkungan.

Persyaratan, Dalam hal ini yang dimaksud dengan persyaratan adalah ketentuan sejumlah

berkas atau dokumen yang diperlukan untuk melengkapi suatu urusan atau perijinan yang diajukan, hal tersebut sudah diatur sangat jelas dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.5 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Mengajukan surat permohonan rekomendasi Dokumen Lingkungan (SPPL) kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom.
- b. Mengisi formulir rekomendasi SPPL bermaterai Rp 6.000,00
- c. Membawa surat keterangan dari kelurahan / Distrik.
- d. Membawa surat keterangan dari Kepala Kampung
- e. fotocopy KTP Pemohon.
- f. Membawa surat kuasa apabila pemohon mendelegasikan orang lain bermaterai Rp 6.000,00.
- g. Membawa fotocopy akte pendirian perusahaan bagi yang sudah berbadan hukum (Gambar denah lokasi).
- h. Membawa fotocopy status tanah yang digunakan untuk kegiatan usaha (sertifikat atas hak tanah) - Surat perjanjian sewa (jika status sewa menyewa) - Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tempat usaha bermaterai Rp 6.000,00.
- i. Membawa surat pernyataan persetujuan tetangga kanan, kiri, depan belakang beserta fotocopy KTP (jika diperlukan).
- j. Membawa fotocopy surat pertimbangan pemanfaatan ruang (Advice Planning) tata ruang dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Keerom.
- k. Membawa fotocopy IMB beserta lampirannya.
1. Membawa fotocopy TDP, SIUP yang masih berlaku
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur,

Adalah tahapan pengurusan suatu perijinan yang dibutuhkan masyarakat. Pada dasarnya sistem dibuat untuk memudahkan pekerjaan yang bersifat rutin. Setiap sistem mempunyai hubungan erat satu sama lain untuk bersama – sama mencapai tujuan. Menurut Mulyadi 1993:3 pengertian “Sistem adalah Sekelompok unsur atau jaringan prosedur yang dibuat menurut pola terpadu yang erat hubungannya satu sama lainnya, yang bersama – sama melaksanakan kegiatan pokok perusahaan guna mencapai tujuan “. Agar mendapat gambaran yang jelas mengenai sistem yang ada maka perlu dibedakan antara sistem dengan prosedur . Menurut Mulyadi 1993:6 mengartikan “Prosedur sebagai suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang”.

Dengan kata lain bahwa prosedur adalah serangkaian tugas yang berurutan dan berhubungan satu sama lain sebagai cara atau metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

- a. Pemohon Membuka aplikasi. Bagi yang belum mempunyai akun maka terlebih dahulu membuat akun dengan cara memilih menu "Daftar" pada pilihan menu, selanjutnya mengisi data lengkap sesuai format yang telah disediakan. Bagi yang sudah memiliki akun tinggal memasukan Username/Nomor KTP dan Password yang sesuai.
- b. Pemohon memilih Bidang Izin, Jenis Izin dan pada Layana Izin memilih "Izin Baru" dan selanjutnya Mengunduh/Mendownload Formulir yang dibutuhkan dari Sistem yang telah disediakan
- c. Pemohon mengisi Formulir dengan lengkap dan selanjutnya Mengupload formulir tersebut beserta kelengkapan persyaratan lainnya yang telah ditentukan melalui sistem
- d. Petugas Front Office memeriksa kelengkapan berkas yang telah diupload dari pemohon. Jika sudah lengkap dan benar petugas mengklik tombol "Berkas Lengkap", jika belum maka petugas mengklik "Berkas Tidak Lengkap" selanjutnya berkas dilengkapi kembali oleh pemohon. Setelah berkas lengkap Petugas mengklik tombol "Berkas Lengkap"
- e. Koordinator Perizinan memverifikasi dan mencermati berkas, jika sudah lengkap dan benar selanjutnya Koordinator Perizinan menentukan Tim Teknis dari Dinas/Instansi Terkait yang berwenang menerbitkan Rekomendasi Teknis
- f. Petugas Tim Teknis mendownload Surat Perintah dan Berita Acara Untuk Pelaksanaan Survey Lapangan Tim Teknis dari SKPD/Instansi Terkait menelaah/mengkaji permohonan Rekomendasi Teknis.
- g. Tim Teknis Dari SKPD/InstansiTerkait melaksanakan Survey Lapangan serta Mengupload Rekomendasi Teknis Berita Acara Hasil Survey Lapangan
- h. Petugas Pemroses Perizinan mendownload kelengkapan data dan lampiran kelengkapan permohonan Izin serta Draft SK Izin
- i. Petugas Pemroses Perizinan memproses izin dan mengupload draft SK Izin
- j. Koordinator Perizinan Memeriksa Draft SK Izin
- k. Kepala Bidang Perizinan memverifikasi akhir Draft SK Izin, selanjutnya merekomendasikan Kepala Dinas Untuk memandatanganinya izin.
- l. Kepala Dinas menerima Rekomendasi Penandatanganan Dokumen Izin dari Kepala Bidang Perizinan. Selanjutnya, Kepala Dinas bisa memeriksa Draft SK sebelum

- ditandatangani. Apabila sudah benar Kepala Dinas menandatangani izin secara digital
- m. Pemohon menerima Notifikasi bahwa Izin Telah Selesai dan selanjutnya mengisi kuisioner IKM
 - n. Pemohon Mendownload Dokumen Izin sesuai dengan Nama Pemohon (username) dan kode khusus (password) yang dimiliki pemohon/pemilik izin.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka permohonan yang diajukan dapat dilakukan secara online dengan ketentuan yang dipaparkan di atas, bahkan bila data yang dibutuhkan tersebut telah lengkap dan aplikasi yang diisi telah sesuai ketentuan, maka para pengusul dapat mencetak ijin lingkungan dimaksud secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Dinas Lingkungan Hidup.

3. Waktu penyelesaian,

Lebih lanjut berkaitan dengan waktu pelayanan pengurusan perijinan teknis lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom, berdasarkan pada ketetapan yang berlaku, maka telah ditentukan pada SOP pelayanan tersebut, bahwa waktu penyelesaian dokumen tersebut adalah 5 hari kerja, namun terhitung bukan dari pengusul tersebut datang untuk mengajukan, namun terhitung 5 hari penyelesaiannya dari mulai persyaratan dinyatakan lengkap dan memenuhi ketentuan yang berlaku.

4. Biaya

Selanjutnya perlu ditegaskan berkaitan dengan besaran biaya yang dibebankan kepada masyarakat atau para pengusul perijinan teknis lingkungan di Kabupaten Keerom yang difasilitasi oleh Dinas Lingkungan Hidup, bahwa sejauh ini untuk pengurusan dokumen tersebut, berdasarkan ketentuan yang ada, maka setiap pengusul tidak dibebankan biaya pengusulan, sejauh ini biaya yang dikeluarkan hanya sebatas penggandaan dokumen dan pembelian materai sebagai syarat legalitas agar dokumen tersebut memiliki kekuatan hukum sebagai jaminan keamanan bagi masyarakat sebagai pelaku usaha.

5. Produk Layanan,

Produk adalah barang berwujud yang diletakkan di pasar untuk akuisisi, perhatian, atau konsumsi, sedangkan layanan adalah barang tidak berwujud, yang muncul dari keluaran satu atau lebih individu. Meskipun tampaknya perbedaan utama antara kedua konsep tersebut didasarkan pada sifat nyata keduanya, hal itu tidak selalu terjadi. Dalam kebanyakan kasus, layanan tidak berwujud, tetapi produk tidak selalu berwujud.

Satu hal yang perlu diingat adalah bahwa produk dan layanan sangat selaras. Faktanya, sebagian besar produk membawa serta elemen layanan. Misalnya, ketika Jenis Pelanggan

memainkan peran penting dalam bisnis apa pun. Dengan lebih memahami berbagai jenis pelanggan, bisnis dapat lebih siap untuk mengembangkan pembelian mobil, produk tersebut dilengkapi dengan banyak tanggung jawab layanan lainnya, seperti tune-up dan pemeliharaan.

Meskipun demikian, ada perbedaan yang jelas antara kedua konsep tersebut, dan sangat penting bagi seseorang untuk memahami definisi kerjanya. Menilai kualitas produk yang berwujud sangat mudah. Karena sebagian besar produk dapat dihitung, dapat disentuh, dan terlihat, konsumen dapat menilai ketahanannya dengan memeriksanya. Contoh kasus yang bagus adalah ketika seseorang membeli rumah. Pembeli akan memeriksa setiap sudut dan celah rumah, termasuk loteng, ruang bawah tanah, pondasi, setiap kamar, dan banyak lagi. Sebaliknya, layanan bukanlah sesuatu yang dapat dirasakan atau dicoba sebelum membayarnya.

V. KESIMPULAN

1. Persyaratan, Dalam hal ini yang dimaksud dengan persyaratan adalah ketentuan sejumlah berkas atau dokumen yang diperlukan untuk melengkapi suatu urusan atau perijinan yang diajukan, hal tersebut sudah diatur sangat jelas dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.5 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, adalah tahapan pengurusan suatu perijinan yang dibutuhkan masyarakat.
 - a. Pemohon mengajukan surat permohonan Ijin Lingkungan SPPL di tujukan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Keerom
 - b. Pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan oleh tim verifikasi
 - c. Petugas memverifikasi berkas permohonan apabila lengkap dapat melakukan cek lapangan apabila persyaratan administrasi belum lengkap dikembalikan lagi
 - d. Penandatanganan rekomendasi SPPL oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kab. Keerom
 - e. Pemohon mengambil rekomendasi SPPL
 - f. Permohonan SPPL paling lambat 7 hari kerja
3. Waktu penyelesaian, adalah penyelesaian lamanya suatu urusan dibuat atau diproses. Secara khusus dalam pengurusan perijinan teknis lingkungan, bahwa lama waktu yang dibutuhkan selama 5 hari kerja terhitung sejak berkas persyaratan telah dinyatakan lengkap dan sesuai.
4. Biaya, adalah besaran finansial yang harus dikeluarkan pengguna layanan atau masyarakat dalam menjalankan suatu urusan, biaya dalam hal ini adalah biaya dalam pengurusan perijinan teknis lingkungan dimana berdasarkan ketentuan yang ada, hal tersebut tidak dipungut atau dikenakan biaya.
5. Produk Layanan, adalah hasil layanan berupa dokumen atau surat-surat tertentu sebagai



jaminan legalitas atas suatu urusan, dimana dalam hal ini produk layanan yang dimaksud adalah dikeluarkannya surat persetujuan ijin teknis lingkungan bagi para pelaku usaha sebagai pengusul.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Bungin Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong J.Lexy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sachdev, S. B., and Verma, H. V. 2004. Relative importance of service quality. *Journal of Services Research*, 4(1), 93-116.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Supriatna T. *Strategi Pembangunan dan Kemiskinan* . Jakarta: Rineka Cipta: 2000.
- Wahyuni, dkk. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Zauhar, S. (2005). *Birokrasi. Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw Press.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.