42606.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

OZIM SIDALLE

NIM. 500581989

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG

Adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanki akademik.

Tideng Pale, 11 Juni 2016

Yang Menyatakan

(OZIM SIDALLE)

NIM. 500581989

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

ABSTRAK

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung

Ozim Sidalle
Ozims80@yahoo.com

Program Pascasarjaoa
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis yang berusaha memberikan gambaran atas permasalahan tentang pelayanan IMB pada KPMP2T Kabupaten Tana Tidung. Informan penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari 2 (dua) orang pejabat di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dan 4 (empat) orang pemohon. Dalam menentukan informan ini dilakukan secara *purposif sampling*. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, *Empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian temuan yang telah diinterprestasikan dari semua informan kalau dilihat dari semua dimensi dapat dideskripsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPMP2T dalam menerbitkan IMB kurang berkualitas dan belum standar untuk pelayanan publik terutama didalamnya terkait sarana prasarana fisik dan sumber daya manusia. Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung adalah meminta kepada Bupati Tana Tidung terkait bangunan kantor yang tidak layak dan sarana prasarana fisik yang ada didalamnya serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam hal ini petugas pelayanan yang berstatus PNS.

Kata Kunci : Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

ABSTRACT

**Services of Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
At Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung**

Ozim Sidalle
ozims80@yahoo.com

Graduate Program
Indonesia Open University

This study aimed to analyze the service provided by Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung in issuing Izin Mendirikan Bangunan (IMB) and to analyze the efforts made by Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung to improve the quality of service of issuance of Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

This research is descriptive analysis that seeks to provide an overview of the issues of the IMB service on KPMP2T Kabupaten Tana Tidung. The informants 6 (six) people consisting of 2 (two) officers in KPMP2T Kabupaten Tana Tidung and 4 (four) the applicant. In determining the informant was done purposively sampling. Analysis of data used in this study conducted qualitatively. This study uses five (5) dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Based on the research findings have been interpreted from all informants, judging from all the dimensions can be described that the services provided by the IMB issuing KPMP2T in less qualified and have standards for public services, especially in it related to physical infrastructure and human resources. Thus the efforts made by KPMP2T Kabupaten Tana Tidung is request to Bupati Tana Tidung related office building unfit and physical infrastructure that are inside and built the capacity of human resources in this case care workers were civil servants.

Keywords: Service, Service Quality Dimensions, Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/NIM : OZIM SIDALLE/500581989
Judul TAPM : PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai sekitar 85 % sebingga dinyatakan sudah layak uji/belum layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Tarakan, 1 Juni 2016

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. Darmanto, M.Ed	Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si
NIP. 195910271986031003	NIP. 19670519191987012001

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG
Penyusun TAPM	:	Ozim Sidalle
NIM	:	500581989
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Pembimbing I,

Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si
NIP. 19670519191987012001

Penguji Ahli

Dr. Muhammad Taufiq, DEA
NIP.

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Direktur Program Pascasarjana,

Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 195202131985032001

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	:	Ozim Sidalle
NIM	:	500581989
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal :
Waktu :

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama: Suciati, M. Sc, Ph. D .....

Penguji Ahli
Nama: Dr. Muhammad Taufiq, DEA .....

Pembimbing I
Nama: Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si .....

Pembimbing II
Nama: Dr. Darmanto, M.Ed .....

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga sampai saat ini penulis masih diberikan kesehatan dan semangat yang luar biasa sehingga berhasil menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul "PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN TANA TIDUNG"

Penulis tertarik dengan permasalahan ini karena pelayanan publik selama ini diakui masih belum memuaskan dalam segala dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas birokrasi pemerintah, hal ini banyak diutarakan oleh para pakar maupun teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan publik. Oleh karena itu penulis berharap tulisan ini dapat memberikan masukan terbadap instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik Khususnya Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung.

Penulis menyadari tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, mustahil penyusunan TAPM ini dapat berjalan dengan baik. Penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

2. Kepala UPBJJ-UT Samarinda dan Tarakan
3. Ibu Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si (Pembimbing I) dan Bapak Dr. Darmanto, M. Ed (Pembimbing II) yang selalu membimbing dengan setia dan tak pernah bosan memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan penulisan TAPM ini.
4. Ayahanda (Daniel Sidalle) dan Ibunda (Hellena Bambu) yang selalu mendoakan dan mengharapkan saya dapat sekolah setinggi-tingginya, walaupun pendidikan Bapak dan Mama hanya sampai tamatan SMP, namun kelima anak kalian dapat menyelesaikan pendidikan S1 bahkan saya dapat menyelesaikan S2 ini. Saya bangga memiliki orang tua seperti kalian, tanpa Bapak dan Mama saya tidak akan seperti ini. Terima kasih untuk kasih dan sayang tanpa pamri yang telah kalian berikan untuk aku selama ini.
5. Istriku tersayang (Sarce Limbong Saung) yang banyak mendoakan dan memberikan semangat, serta anak-anakku Osiana Angelica dan Valery Ceo Sidalle, semoga ini menjadi motivasi kalian juga untuk menuntut ilmu setinggi mungkin demi menyongsong masa depan yang lebih baik.
6. Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung beserta seluruh staf yang telah banyak membantu memberikan informasi baik lisan maupun berupa dokumen-dokumen yang penulis butuhkan selama ini untuk mendukung penulisan TAPM ini.
7. Kepada para informan dan seluruh pihak yang telah memberikan informasi dan data sehingga penyusunan TAPM ini dapat siselesaikan pada waktunya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

Akhirnya semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih membutuhkan penyempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan ini.

Semoga TAPM ini bermanfaat bagi kita semua dan kiranya dapat memberikan kontribusi akademik maupun prakteknya dalam pelayanan publik.

Tideng Pale, Juni 2016

Ozim Sidalle

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Ozim Sidalle
NIM	:	500581989
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Tempat /Tanggal Lahir	:	Bulungan/31 Oktober 1980
Riwayat Pendidikan	:	Lulus SD di SDN 023 Tanjung Selor pada tahun 1992 Lulus SMP di SMP Swasta Dewantara Tanjung Selor pada tahun 1995 Lulus SMA di SMA Swasta Bulungan Tanjung Selor pada tahun 1998 Lulus S1 di Universitas Mulawarman Samarinda pada tahun 2004
Riwayat Pekerjaan	:	Tahun 2004 s/d 2009 sebagai Medical Representatif di PT. Pharos. Tahun 2009 s/d sekarang sebagai staf di Inspektorat Kabupaten Tana Tidung.

Tideng Pale, 11 Juni 2016

OZIM SIDALLE
NIM. 500581989

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Abstrct ii
Lembar Layak Uji iii
Lembar Persetujuan iv
Lembar Pengesahan v
Kata Pengantar vi
Riwayat Hidup ix
Daftar Isi x
Daftar Gambar xii
Daftar Tabel xiii
Daftar Lampiran xiv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 14
1. Pelayanan Publik 14
2. Prinsip Pelayanan 17
3. Kualitas Pelayanan 20
4. Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan 28
B. Penelitian Terdahulu 29
C. Kerangka Berpikir 32
D. Definisi Konsep 34

BAB III METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian 37
1. Jenis Penelitian 37
2. Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3. Fokus Penelitian 40
4. Jenis Data 41
B. Informan 43
C. Instrumen Penelitian 43

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

D. Prosedur Pengumpulan Data 44
E. Metode Analisis Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Objek Penelitian 48
B. Hasil Pengolahan Data 55
C. Pembahasan 56
1. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung Dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB 56
2. Upaya Yang Dilakukan Oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 93

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 100
B. Saran 105

DAFTAR PUSTAKA 108

DAFTAR LAMPIRAN
Lampiran 1. Pedoman dan Hasil Wawancara 110
Lampiran 2. Foto-Foto 126

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Model Konseptual SERVQUAL 25
2.2 Extended Gaps Model 27
2.3 Kerangka Berpikir 33
4.1 Struktur Organisasi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tanan Tidung 51
4.2 Alur Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tanan Tidung 55

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

4.1 Jumlah Pegawai KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung Berdasarkan Jabatan 51
4.2 Jumlah Pegawai KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung Berdasarkan Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin 52
4.3 Prosedur dan Persyaratan KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung 54

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42606.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Pedoman dan Hasil Wawancara 110
2. Foto-Foto 126

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini pembangunan di Indonesia dilakukan hampir di semua sektor kehidupan. Pembangunan tidak hanya terjadi di pusat kota, tetapi menyeluruh diberbagai tempat hingga ke pelosok-pelosok daerah. Kegiatan pembangunan diharapkan dapat menunjang perekonomian negara, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat umum. Terkait pelaksanaan pembangunan, pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengusahakan kesejahteraan bagi warga negaranya. Adanya tugas dan tanggung jawab itu, menyebabkan negara terlibat dalam kehidupan warga negaranya, selain berinteraksi, negara masuk dalam kehidupan warganya. Pemerintah melaksanakan tugas negara, sementara warga negara mempengaruhi pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugasnya (Pudyatmoko, 2009: 2). Interaksi antara masyarakat dengan negara juga terjadi ketika masyarakat menuntut haknya kepada pemerintah, yaitu di saat masyarakat sudah memenuhi kewajibannya kepada negara. Masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Tugas utama yang hakiki dari pemerintah adalah pelayanan. Hal ini dijelaskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 alenia keempat yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk melaksanakan amanat dalam UUD 1945, telah diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut mengatur bagaimana kewajiban negara melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Undang-undang tersebut juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban warga negara serta mewujudkan tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan Otonomi Daerah dimulai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Pelaksanaan Otonomi Daerah telah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahannya adalah terkait dengan kewenangan yang diberikan pusat kepada daerah. Daerah memiliki wewenang lebih luas lagi dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Karena perkembangan keadaan, ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diganti menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam UU 23 tersebut pembahasan mengenai pelayanan publik yang menjadi kewenangan daerah lebih spesifik. Dengan kewenangan yang diberikan ini, maka birokrasi pemerintahan di

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik lagi sesuai dengan prinsip keadilan dan kebutuhan masyarakat setempat. Hal ini selaras dengan tujuan desentralisasi yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dapat menjunjung nilai-nilai demokrasi dan kemandirian yang sudah menjadi kehiasaan masyarakat setempat. Pemerintah daerah diharapkan dapat memahami dan memberikan perhatian pada bidang pelayanan apa saja yang diprioritaskan dan bagaimana cara melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan sumber daya yang ada di daerah serta bagaimana mengukur kinerja pelayanan publik yang telah diberikan.

Selama ini kinerja aparatur pemerintah pada umumnya mendapat persepsi negatif dari masyarakat. Birokrasi dianggap kaku, prosedural, lamban, berbelit-belit dan korup. Untuk menghilangkan persepsi negative masyarakat, telah ada upaya dari instansi pemerintah untuk mengadakan perbaikan dan peningkatan layanan,salah satunya seperti yang dilakukan Pemerintah kota Malang terkait pelayanan publik. Pemerintah kota Malang terus melakukan pembenahan dan inovasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar penyelenggaraannya semakin baik. Hal itu terbukti berhasil, sehingga Kemenpan RB menobatkannya sebagai *role model* untuk penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *(http://news.detik.com/berita-jawa-timur/3152253/kota-malang-jadi-role-model- pelayanan-terbaik-satu-pintu-dan-akta. di unduh tanggal 2 Juni 2016).*

Dengan adanya contoh peningkatan kinerja pelayanan pada instansi di atas, menunjukkan bahwa instansi tersebut mulai berusaha untuk mengupayakan kualitas pelayanan. Oleh karenanya peningkatan kinerja suatu organisasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

merupakan suatu kegiatan yang sangat penting bagi organisasi, karena dapat dipakai sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi, bahkan ukuran tersebut juga dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan atau peningkatan pelayanan pada organisasi.

Masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik pada umumnya berada pada posisi yang lemah. Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat umumnya tidak sepadan dengan apa yang seharusnya diterima (Batinggi, 2005: 9.9). Ratminto (2010: 28) menyatakan masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang kualitasnya dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat, yaitu birokrasi yang mendedikasikan diri sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun pada kenyataannya birokrasi yang selama ini melayani masyarakat, belum dapat memenuhi semua harapan masyarakat tersebut. Sehingga persepsi negative masyarakat terhadap layanan publik tidak hilang. Untuk itu, birokrasi diharapkan mampu merealisasikan fungsi ideal birokrasi yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik yang baik.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang baik adalah ditetapkannya standar pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan tersebut, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kompetensi petugas pemberi pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan puhlik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Kabupaten Tana Tidung adalah salah satu daerah pemekaran dan kabupaten termuda di wilayah provinsi Kalimantan Utara dengan luas wilayah 4.828,58 km^2. Wilayah Kabupaten Tana Tidug hampir 80% dikuasai oleh perusahaan perkebunan dan kehutanan yang mendapat izin pengelolaan dari menteri kehutanan *(Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Tana Tidung, 2015)*. Sebagai daerah baru, kemajuan di bidang ekonomi bergerak dengan pesat. Kemajuan tersebut seiring dengan banyaknya investor-investor masuk di daerah ini. Bergeraknya roda perekonomian diikuti dengan maraknya pertumbuhan pusat-pusat ekonomi yang baru, sehingga turut mendorong meningkatnya jumlah permintaan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Seperti data yang ada, peningkatan permintaan IMB di tahun 2012 sejumlah 29, tahun 2013 sejumlah 35, tahun 2014 42 dan tahun 2015 sejumlah 60. Sedangkan pada tahun 2016 hingga bulan April sudah terdapat 25 IMB yang diterbitkan *(Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, 2016)*. Diperkirakan hingga akhir tahun 2016 ini permintaan IMB akan meningkat dari tahun sebelumnya.

Merespons perkembangan pertumbuhan tersebut Pemerintah kabupaten Tana Tidung tentu tidak tinggal diam. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Daerah Tana Tidung giat melakukan perbaikan-perbaikan baik dalam bentuk fisik

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk mendirikan sebuah bangunan diperlukan Izin Mendirikan Bagunan (IMB) untuk menjamin aspek legalitas bangunan tersebut. Izin mendirikan bangunan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Proses pelayanan IMB yang dilakukan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung diawali dengan kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pemohon sebagai dasar pertimbangan untuk menerbitkan IMB. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mengisi blanko permohonan bermaterai, surat pengantar dari RT, surat rekomendasi dari Kepala Desa dan Kecamatan, foto copy surat kepemilikan tanah, surat persetujuan pemilik tanah untuk bangunan yang didirikan di atas tanah yang bukan miliknya (bermaterai), surat keterangan izin gangguan di lingkungan terdekat, foto copy KTP, foto copy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), foto 3 x 4 berwarna 2 lembar, serta gambar/sket bangunan dan perhitungan struktur untuk bangunan bertingkat lebih dari 2 lantai. Persyaratan-persyaratan tersebut kemudian diajukan ke petugas KPMP2T untuk diperiksa. Setelah persyaratan berkas dinyatakan lengkap, maka dilakukan pemeriksaan lokasi/lapangan oleh tim teknis, namun jika berkas dinyatakan tidak lengkap, berkas akan dikembalikan kepada pemohon. Jika hasil pemeriksaan lokasi/lapangan disetujui, IMB

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

diterbitkan dan besaran retribusi ditetapkan, namun jika tidak disetujui penerbitan IMB tidak diproses lebih lanjut. Penyerahan IMB dilakukan jika pemohon telah melakukan pembayaran retribusi kepada bendahara penerimaan KPMP2T. Lama proses IMB mulai dari pengajuan sampai penyerahan maksimal 15 hari kerja.

Proses pelayanan IMB di Kabupaten Tana Tidung walaupun telah mengikuti prosedur, kadang mengalami kendala dalam pelanyanannya, seperti misalnya kendala jika lokasi yang akan dibangun masyarakat berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) yang dikuasai oleh perusahaan. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Tana Tidung perlu melakukan penataan prosedur.untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Langkah yang ditempuh KPMP2T di antaranya adalah menambah prosedur persyaratan yang tidak terdapat di dalam *Standar Operasional Prosedur (SOP),* seperti surat keterangan dari instansi-instansi terkait jika lokasi yang akan dibangun diyakini oleh tim teknis KPMP2T berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK). Selain penambahan prosedur, tim teknis menambahkan persyaratan kepada pemohon IMB agar memberikan gambar bangunan dalam bentuk skala secara detail baik untuk bangunan permanen maupun yang terbuat dari kayu. Padahal di persyaratan sebelumnya , hanya diperlukan gambar bangunan/sket bangunan dan hanya untuk bangunan-bangunan tertentu seperti tempat-tempat usaha, sedangkan nntuk hunian yang tidak bertingkat apalagi jika hanya terbuat dari kayu tidak perlu gambar dalam bentuk skala secara detail.

Perubahan-perubahan dan penambahan prosedur mengakibatkan praktek pelayanan di lapangan terkesan kurang baik dan sering menyulitkan masyarakat. Sehingga timbul anggapan adanya proses yang panjang dan berbelit-belit. Seperti

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yang diungkapkan oleh salah satu pemohon IMB yang mengeluhkan terlalu banyak persyaratan yang diminta, dan petugas meminta gambar detail bangunan yang dibuat dari komputer. Sementara bangunan yang hendak dibangun hanya terbuat dari kayu. Akibatnya pemohon tersebut harus membayar jasa gambar. Berbeda dengan dahulu di mana pemohon tidak diminta gambar secara detail seperti ini.

Persoalan lain yang menjadi kendala pelayanan adalah SDM (sumber daya manusia/pegawai) di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung. Hanya ada 1 orang yang bertugas menerima berkas permohonan, mengecek kelengkapan berkas dan mencatatnya dalam buku register dan 2 orang petugas yang mengurus jenis izin lain. Padahal di KPMP2T terdapat 12 jenis izin yang menjadi kewenangan KPMP2T untuk menerbitkannya. Ke tiga petugas tersebut hanya berstatus tenaga kontrak.

Dengan keberadaan sumber daya manusia (SDM) sebagai petugas pelayanan izin yang hanya tenaga kontrak, menimbulkan dilema karena tidak memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik. Kepala KPMP2T tidak bisa mengikutsertakan mereka untuk mengikuti diklat karena terkendala peraturan yang dapat mengikuti diklat hanya petugas/pegawai yang berstatus PNS. Sementara aparatur KPMP2T yang berstatus PNS dengan jabatan staf, tidak bertugas di ruang pelayanan karena sesuai dengan Surat Keputusan (SK) pengangkatan PNS, mereka bukan sebagai petugas pelayanan melainkan sebagai pengadministrasi izin.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dengan kondisi SDM yang ada di KPMP2T , pelayanan perizinan yang dilakukan oleh petugas berpotensi menimbulkan pelayanan yang tidak berkualitas dan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Mengacu pada pendapat Gerson (dalam Amin, 2007 : 113) kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan, (3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah pelayanan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas. Terkait pendapat Gerson, maka aspek lain yang sebaiknya perlu menjadi perhatian agar pelayanan IMB di KPMP2T berkualitas adalah fasilitas fisiknya (tampilan formalitas). Menurut Tjiptono (2004 : 43) persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Pelaksanaan pelayanan IMB yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung terletak di gedung Mess Guru SMA Terpadu bersamaan dengan 8 SKPD lain. Peruntukkan gedung tersebut sebenarnya untuk Mess Guru, namun karena belum dimanfaatkan oleh sekolah untuk Mess maka digunakan untuk kantor oleh beberapa SKPD. SKPD-SKPD yang menempati Mess Guru tersebut adalah SKPD yang mengalami musibab kebakaran. Keberadaan KPMP2T itu sendiri berada di lantai 3 dan untuk menuju ke KPMP2T hanya mengunakan tangga. Dengan kondisi seperti ini, dapat dikatakan letak KPMP2T tidak strategis. Sedangkan sarana dan prasarana yang ada di KPMP2T yaitu ruang pelayanan masih mengikuti bentuk ruangan seperti layaknya mess pada umumnya yang berukuran 6 x 4 meter. Interior tidak dapat ditata dengan baik selayaknya kebutuhan pelaksanaan pelayanan. Sarana prasarana lainnya yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, yaitu terkait dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kenyamanan di ruang pelayanan antara lain ada pendingin ruangan (AC) agar ruang pelayanan selalu sejuk dan juga memiliki jaringan internet agar aparatur KPMP2T dapat melaksanakan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Dengan fasilitas fisik yang demikian, menimbulkan *image* yang kurang baik dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan karena ketidaknyamanan yang ada di KPMP2T, seperti penuturan salah satu pemohon dimana fasilitas fisik yang ada belum layak, terutama penataan interiornya yang tidak sesuai dengan interior selayaknya pelayanan. Tidak seperti kantor Samsat yang jelas penataannya, sehingga pemohon jadi terarah. Letak kantor KPMP2T juga terlalu di atas, pemohon kadang harus mondar mandir, sehingga jadi malas naik. Pemohon lain juga mengungkapkan bahwa toilet-nya tidak bisa difungsikan karena airnya tidak ada, ruangannya panas karena tidak ada AC. Ada juda pemohon yang mengusulkan sebaiknya juga disediakan bahan-bahan bacaan seperti majalah atau koran.

Kondisi KPMP2T yang demikian tidak sesuai dengan misi KPMP2T, diantaranya yaitu meningkatkan kualitas manajemen dan akuntabilitas organisasi melalui sistem koordinasi yang terintegrasi dan peningkatan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana; dan mengoptimalkan pemanfaatan informasi teknologi.

Melihat berbagai fenomena di atas, maka sangat perlu untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung. Hal ini harus menjadi perhatian serta dijadikan titik tolak bagi perbaikan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang dilakukan KPMP2T Kabupaten Tana

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tidung agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. dimasa yang akan datang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, permasalahan yang mengemuka terkait pelayanan di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung adalah masalah prosedur pelayanan IMB yang panjang dan berbelit-belit, Sumber Daya Manusia (petugas pelayanan yang berada di ruang pelayanan) yang masih terbatas dari segi jumlah dan kompetensinya, dan keberadaan gedung kantor yang tidak strategis serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sehingga dapat dikatakan pelayanan di KPMP2T belum memenuhi standard pelayanan publik sebagaimana diharapkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini dikemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah memiliki kualitas yang baik ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini pada prinsipnya ingin mengetahui jawaban dari suatu masalah secara ilmiah.

Oleh karena itu secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya pengayaan materi tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung adalah : sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan berikutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayanan IMB, umumnya pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Tana Tidung.

b. Bagi Peneliti dan Masyarakat : yaitu dapat digunakan untuk referensi bagi penelitian selanjutnya, yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan perizinan, dan memberikan informasi tambahan pada masyarakat mengenai prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berinteraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas dapat dikatakan sebagai suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sementara itu menurut Lovelock (dalam Waluyo, 2007:127) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa mendapatkan produk yang dia inginkan. Lebih lanjut Lovelock mengatakan akan menjadi perumpamaan bahwa konsumen adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Poltak, Lijan dkk. (2008:5) pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
b. Penyelengara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah.
c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menpan tersebut menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik dilaknkan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik, yang meliputi :

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyrakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

2. Prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan prima, menurut Sutedi (2011 : 15), yaitu sebagai berikut:

a. Ketersediaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

- Prosedur/tata cara pelayanan umum
- Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
- Jadwal waktu penyelesaian p[elayanan umum
- Hak dan kewajiban baik dari segi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
- Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian, dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkatian proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat.

e. Efisiensi, dalam arti:

- Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan pelayanan dengan produk pelayan umum yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah terkait.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
   - Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran,
   - Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum,
   - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Selain itu juga Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan tanggal 10 Juli 2003 menyatakan bahwa prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan tidak berbelit-belit;
2. Kejelasan : mencakup persyaratan teknis dan administrasi serta pejabat yang berwewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya dan tata cara pembayarannya);
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan;
4. Akurasi : produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan : produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja dan peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk teknologi informatika;
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang iklas;
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet tempat ibadah dan lain-lain.

Organisasi yang telah melakukan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanannya sudah baik.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti penyedia jasa harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, penyedia jasa harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumber daya yang memadai dalam organisasi penyedia jasa. Goetsch & Davis (dalam Yamit 2005 : 8) merumuskan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi pemberi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut Kotler (dalam Wisnalmawati, 2005 : 156), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada presepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau presepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Sunarto (2003:244) mengidentifikasikan tujub dimensi dasar dari kualitas yaitu:

a. Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.

b. Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Keandalan, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

d. Daya Tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

e. Ketepatan Waktu dan Kenyaman, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk diinformasikan atau jasa diberikan.

f. Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

g. Kesadaran akan Merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler (2000 : 440). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini, yang meliputi:

a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2008 : 109) terdapat lima kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, yang dikenal dengan model SERVQUAL, kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen *(Knowledge Gap)*.

   Kesenjangan ini terjadi karena manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa *(Standards Gap)*.

   Kesenjangan ini terjadi karena walaupun manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi manajemen tidak menetapkan standar kinerja tertentu dari jasa yang diberikan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa *(Delivery Gap)*.

Kesenjangan ini terjadi disebabkan karena para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

d. Kesenjangan antar penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal *(Communication Gap)*.

Kesenjangan ini terjadi karena harapan konsumen yang dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh petugas perusahaan dan iklan perusahaan tidak sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen.

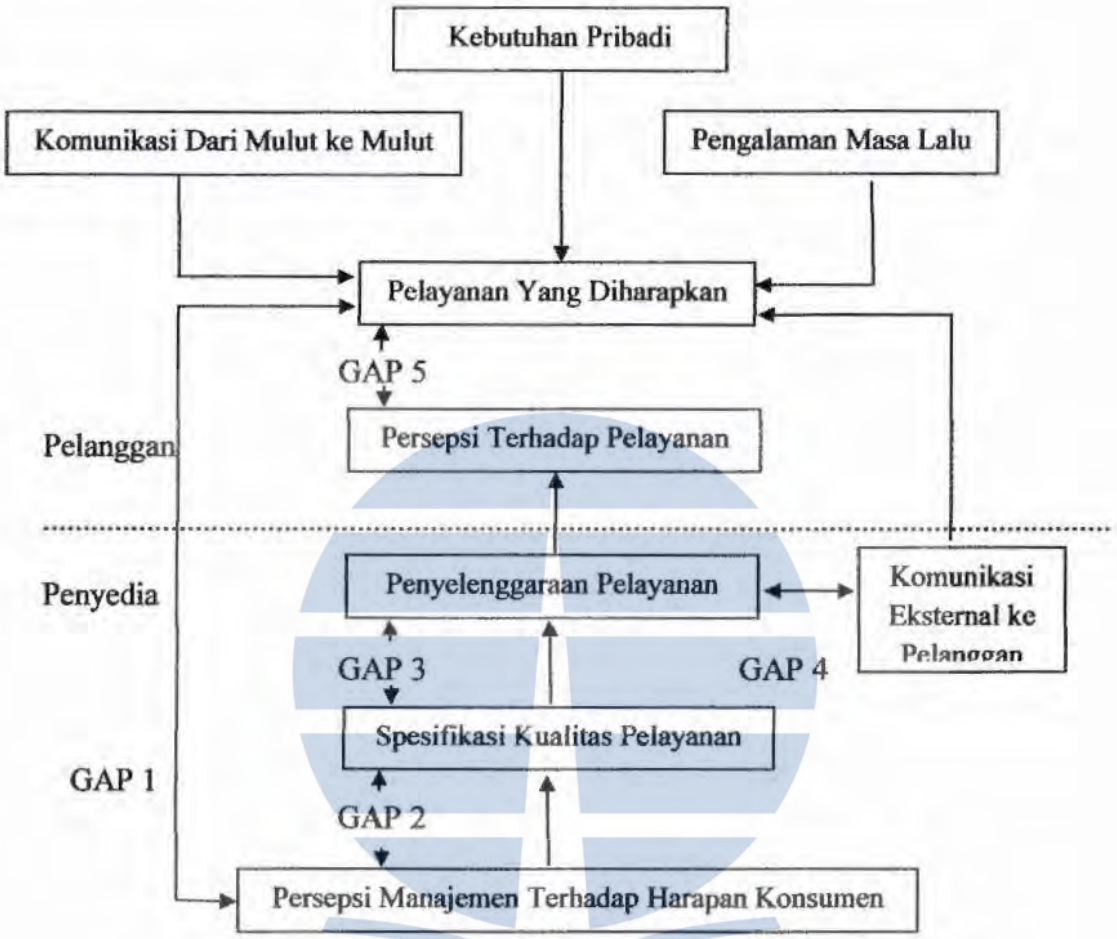
e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan *(Service Gap)*.

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

Kesenjangan *(gap)* yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 2.1
Model Konseptual SERVQUAL



Sumber : Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998)

Berdasarkan gambar diatas (Model Konseptual SERVQUAL), antara *gap* yang satu dengan gap yang lain saling berkaitan, misalnya *gap* 1 antara harapan konsumen terhadap pelayanan dengan persepsi pihak penyedia pelayanan dalam menangkap harapan konsumen tersebut berdampak kepada spesifikasi pelayanan yang disediakan oleh pemberi layanan *(gap 2)*. Selanjutnya spesifikasi pelayanan jika tidak diperhatikan, maka komunikasi eksternal ke pelanggan juga akan terganggu *(gap 4)*, begitu seterusnya sehingga berakhir pada persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan *(gap 5)*. Hal terpenting untuk mengatasi *gap* 5

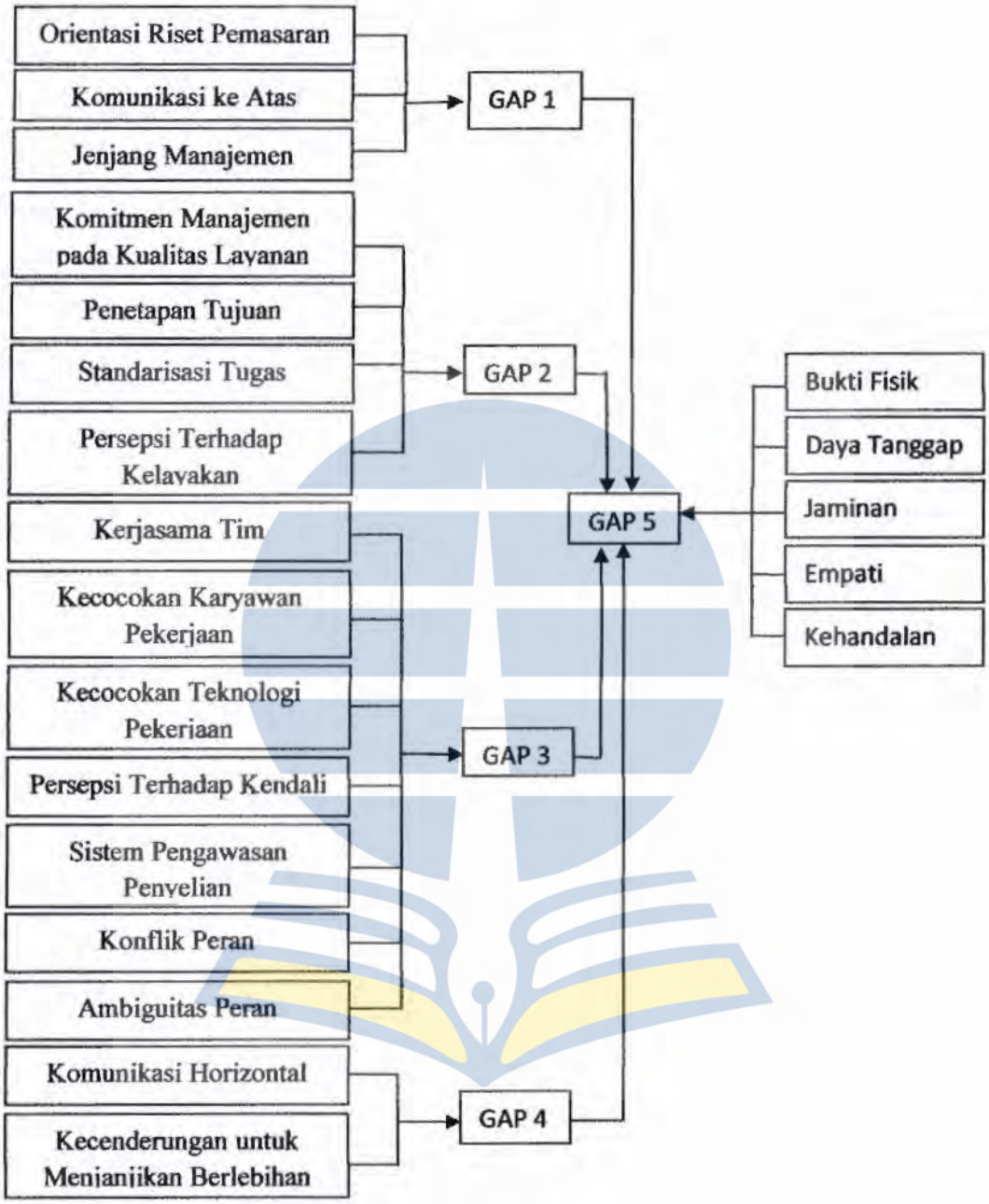
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

adalah dengan menutup *gap* 1 sampai 4 melalui perancangan sistem pelayanan secara komunikasi yang kontinyu dan konsisten dengan pelayanan serta pengembangan SDM terlatih yang mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten.

Selanjutnya Zeithaml (dalam Tjiptono, 2008 : 112) menawarkan perluasan dari model SERVQUAL yang dikenal dengan nama *Extended Gaps Model*. Dari model tersebut terdapat faktor-faktor internal yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan. *Extended Gaps Model* dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 2.2
Extended Gaps Model



Sumber : Zeithaml, Valerie, A dkk. (1990)

Berdasarkan gambar di atas, Zeithaml (dalam Tjiptono, 2008 : 114) menjelaskan, untuk memperkecil kesenjangan kualitas pelayanan terutama kesenjangan 1 sampai kesenjangan 4, maka terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Mempelajari apa yang diharapkan oleh pelanggan (*Gap* 1)

b. Menyusun standar kualitas yang tepat dan jelas (*Gap* 2)

c. Memastikan bahwa kinerja pelayanan sesuai dengan standar (*Gap* 3)

d. Memastikan bahwa penyampaian pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan (*Gap* 4).

Dari uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang menunjukan tingkat pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi tersebut yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan. Keputusan pelanggan untuk menggunakan atau tidak suatu pelayanan dipengaruhi oleh harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi berkualitas, maka dapat mendorong terjadinya hubungan yang kuat dengan pelanggan dan juga menguntungkan organisasi tersebut.

4. Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan

Banyak orang yang masih bingung untuk membedakan antara strategi dan taktik. Menurut Wahyudi (2006 : 32), perbedaan paling mudah adalah : saat kita memutuskan apa yang seharusnya kita kerjakan, kita memutuskan sebuah strategi. Sedangkan jika kita memutuskan bagaimana untuk mengerjakan sesuatu, itulah yang disebut taktik. Selanjutnya menurut Drucker (dalam Wahyudi 2006 : 32), menyebutkan bahwa strategi adalah mengerjakan sesuatu yang benar *(doing the right things)* dan taktik adalah mengerjakan sesuatu dengan benar *(doing the thing right).*

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Strategi lain yang perlu diterapkan oleh organisasi yang memberikan pelayanan, yaitu dengan melakukan perubahan pola pikir *(mindset)* dari petugas yang berkuasa menjadi petugas yang melayani pelanggan dengan menghilangkan sikap arogansi. Dalam konsep pelayanan publik, kesibukan suatu organisasi dalam melayani pelanggan bukanlah suatu ukuran bahwa organisasi tersebut telah memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima dapat terwujud apabila pelayanan berjalan lancar dan tidak ada keluhan *(complaint)* dari pengguna jasa layanan.

B. Penelitian Terdahulu

Fatimatul Darfi (2013) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Tumbuh Kembang Anak di Puskesmas Kecamatan Sukamara di Kabupaten Sukamara". Hasil penelitian menunjukan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan tumbuh kembang anak di Puskesmas Kecamatan Sukamara dikategorikan baik, akan tetapi ada beberapa aspek masih harus diperbaiki, walaupun beberapa aspek lain memperlihatkan kinerja yang sudah bagus. Aspek kinerja yang sudah bagus bisa dilihat dari dimensi *reliability, responsiveness, empathy.* Kemudian aspek yang harus diperbaiki kinerjanya adalah perlu dilakukannya pelatihan yang mendalam terhadap petugas tumbuh kembang anak, penambahan tenaga kerja psikologi dan tenaga teknis khusus supaya semua pasien dapat terlayani sesuai dengan waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan dan pasien tidak merasa jenuh untuk menunggu. Selain itu perlu diadakan sosialisasi menyeluruh mengenai tumbuh kembang anak kepada orang tua dan masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan pada Puskesmas

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yang merupakan layanan kesehatan, sedangkan penelitian ini pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang merupakan layanan perizinan. Adapun persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy)* menurut Parasuraman dkk.

Mohamad Adriani (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah". Hasil penelitiannya menunjukan bahwa pelayanan IMB yang mencakup: pertama, akuntabilitas pelayanan IMB dengan memberikan pelayanan prima yang cepat, tepat dan akuntabel sehingga masyarakat merasa puas; kedua, responsivitas, kemampuan KPPT Kabupaten Lombok Tengah mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang; ketiga, efisiensi pelayanan IMB belum berjalan secara efektif karena tidak berjalan sesuai standar pelayanan; keempat, fasilitas fisik, keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan IMB ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan dengan dukungan fasilitas fisik yang ada. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menganalisa pelayanan pemberian IMB dengan mencakup indikator yang dikemukakan Thoha, 2003, yaitu akuntabilitas, responsivitas, efisiensi dan fasilitas fisik. Sedangkan penelitian ini menganalisa pelayanan IMB apakah dapat dikatakan berkualitas baik atau tidak dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy)* yang dikemukakan Parasuraman dkk. Adapun persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek yang diteliti, yaitu sama-sama pada

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

objek yang terkait dengan pelayanan publik yang mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu metode analisa data juga sama-sama menggunakan kualitatif.

Penelitian selanjutnya Abubakar (2013) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sumbawa". Hasil penelitiannya menunjukan bahwa kualitas pelayanan SIUP pada 4 (empat) dimensi mendapat nilai baik/tinggi yaitu pada dimensi *reliability, responsiveness,assurance*, dan *empathy*. Sedangkan 1 (satu) dimensi *tangibles* mendapat nilai cukup/sedang. Dari 15 (lima belas) indikator yang dinilai pada masing-masing dimensi, 12 (dua belas) indikator mendapat nilai baik/tinggi, sedangkan 3 (tiga) indikator mendapat nilai cukup/sedang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menganalisa terkait penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), sedangkan penelitian ini menganalisa terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Walaupun sama-sama menerbitkan izin, namun berbeda fungsi dimana IMB diterbitkan untuk bangunan yang akan dibangun, sedangkan SIUP diterbitkan untuk usaha perdagangan yang mana IMBnya sudah ada. Perbedaan lainnya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menganalisa kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy)* yang dikemukakan Parasuraman dkk.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

C. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung merupakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penerbitan IMB yang diselenggarakan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana tidung.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini kualitas pelayanan akan dianalisis berdasarkan tanggapan pemohon mengenai kenyataan yang diterima atas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan meliputi 5 (lima) dimensi yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, sedangkan untuk melihat indikator pada masing-masing dimensi tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3 kerangka berpikir. Analisis ini menarik untuk dilakukan karena menurut penulis kelima dimensi *service quality* saling berkaitan serta penting untuk dipenuhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan IMB.

Selanjutnya upaya yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan akan dianalisis berdasarkan hal-hal yang telah dan akan dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, baik upaya kedalam (intern) maupun keluar (ekstern) organisasi sebagai solusi untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

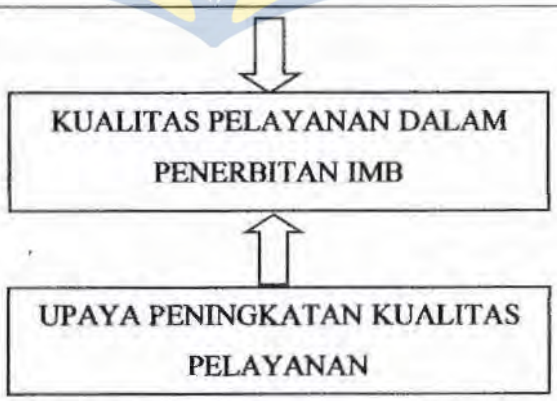
Kerangka berfikir dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 2.3

Kerangka Berpikir

DIMENSI	INDIKATOR
Tangible	1) Kelayakan gedung kantor baik bentuk dan letaknya; 2) Kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor; 3) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan; 4) Kerapian penampilan petugas pelayanan.
Reliability	1) Penyelesaian IMB tepat waktu; 2) Pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan; 3) Kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB; 4) Kemampuan petugas menangani keluhan.
Responsiveness	1) Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB; 2) Kesiapan petugas membantu dalam penyelesaian IMB; 3) Kemudahan prosedur persyaratan IMB.
Assurance	1) Keberadaan petugas saat pemohon datang; 2) Informasi mengenai tarif biaya; 3) Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur.
Empathy	1) Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan; 2) Petugas bersikap secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi; 3) Petugas memperhatikan kepentingan pemohon



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

D. Definisi Konsep

Zulkifli (2007 :17) menjelaskan konsep merupakan suatu pengertian abstrak yang didasarkan atas seperangkat konsepsi atau dibentuk oleh unsur-unsur yang ada dalam konsepsi. Dengan kata lain, konsep adalah abstraksi dari karakteristik umum yang terdapat pada konsep. Konsepsi adalah pengertian tertentu pada suatu istilah dan arti yang diberikan oleh orang tertentu. Konsep merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan suatu fenomena sosial atau fenomena alami secara abstrak, tetapi konsep tidak sama dengan definisi.

Definisi konseptual yang dimaksud disini adalah definisi konseptual variabel penelitian. Dalam penelitian ini hanya ada 1 (satu) variabel yaitu pelayanan.

Pelayanan disini adalah tanggapan pemohon IMB terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung sebagai pernyataan perasaan layanan yang telah diterima pada waktu mengurus IMB, yang meliputi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang ada pada KPMP2T Kabupaten Tana Tidung, dengan indikatornya :
   a. Kelayakan gedung kantor baik bentuk dan letaknya
   b. Kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor
   c. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan
   d. Kerapian penampilan petugas pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan indikator :
   a. Penyelesaian IMB tepat waktu
   b. Pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan sudah sesuai
   c. Kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB
   d. Kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan yang diminta
3. *Responsivenessatau* daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan indikator :
   a. Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB
   b. Kesiapan petugas membantu dalam penyelesaian IMB
   c. Kemudahan prosedur persyaratan IMB
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pemohon izin kepada KPMP2T Kabupaten Tana Tidung, dengan indikator :
   a. Keberadaan petugas pada saat pemohon datang mengurus IMB
   b. Informasi mengenai tarif biaya
   c. Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dengan indikator :
   a. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

b. Petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi

c. Petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pemohon

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dalam suatu penelitian ini, akan diperlukan adanya desain penelitian. Menurut Nazir (2005 :84) desain penelitian merupakan proses-proses yang terlibat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

1. Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu pendekatan yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai berbagai hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisis menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2010 : 5), menyatakan penelitian kualitatif merupakan penelitian atas dasar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Menurut Hadari Nawawi (1994 : 176), penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam kehidupan objeknya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan dengan kata-kata tertulis atau lisan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam memproses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Peneliti memandang bahwa penelitian kualitatif sangat tepat digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan adalah metode ini secara langsung menghubungkan antara peneliti dengan informan. Metode ini juga lebih pada menyesuaikan diri dengan penajaman bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Secara umum penelitian deskriptif dapat dikatakan sebagai penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2004 : 11). Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis. Penelitian deskriptif ini juga disebut penelitian pra eksperimen, karena dalam penelitian ini peneliti melakukan eksplorasi dan menggambarkan dengan tujuan untuk dapat menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh dilapangan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian kualitatif, menyatukan antara peneliti sebagai subjek dengan masalah yang akan diteliti sebagai objek. Hal tersebut akan sangat menentukan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dalam hal tingkat pemahaman peneliti terhadap subyek maupun dalam hal kemudahan peneliti dalam menggali data dilapangan karena peneliti tidak dianggap asing oleh obyek peneliti. Apabila peneliti dikenal oleh subyek, maka lebih mudah untuk menggungkapkan makna yang sebenarnya. Berdasarkan asumsi pendekatan kualitatif yang demikian maka penelitian ini akan dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung.

Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, dianggap ada hal-hal yang spesifik, menarik dan unik yaitu : Kabupaten Tana Tidung adalah Kabupaten baru yang berada di Provinsi Kalimantan Utara dahulu Provinsi Kalimantan Timur dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Bulungan. Menurut pengamatan peneliti, masyarakat yang ada di Kabupaten Tana Tidung kurang menyadari dan tidak menganggap pentingnya membuat IMB terutama masyarakat yang hanya membangun untuk hunian, ini terjadi karena sebelum Kabupaten Tana Tidung ini dimekarkan dan masih berstatus sebagai kecamatan (Kecamatan Sesayap) dari Kabupaten Bulungan, penekanan akan pentingnya membangun dengan memiliki IMB tidak begitu gencar dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bulungan pada masyarakat yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten Bulungan. Setelah Kecamatan Sesayap terbentuk menjadi Kabupaten Tana Tidung dan merupakan Ibu Kota Kabupaten Tana Tidung, masyarakat yang ada di situ sudah terbiasa membangun tanpa IMB. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Tana Tidung yang mengurus IMB adalah para pelaku usaha karena syarat untuk mengurus izin-izin yang berhubungan dengan usaha seperti SITU, SIUP dan ijin lainnya harus

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

memiliki IMB. Selain itu mulai terbentuknya Kabupaten Tana Tidung tahun 2008 hingga sekarang, KPMP2T belum memiliki bangunan gedung yang permanen. Memeng dulu pernah ada bangunan KPMP2T sebelum mengalami kebakaran, namun itu hanya dibuat untuk sementara dari material kayu sambil menunggu lokasi yang akan dibangun perkantoran. Setelah KPMP2T mengalami kebakaran, pelayanan KPMP2T sudah pindah 2 kali dan saat ini berada di gedung Mess Guru. Dengan bangunan KPMP2T yang tidak permanen dan seringnya berpindah kantor, dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Disamping pertimbangan di atas, ketersediaan waktu, biaya dan sumber daya manusia (SDM) serta fasilitas yang ada juga menjadi dasar pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong (2010 : 86) yang menyatakan bahwa keterbatasan geografis seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu pula dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan selama satu bulan yaitu April 2016.

3. Fokus Penelitian

Untuk menentukan fokus penelitian, penulis berpedoman pada pendapat Moleong (2000 : 65), yaitu : fokus pada dasarnya adalah masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan laiunya. Implikasinya apabila peneliti

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

merasakan adanya masalah, seyogyanya ia mendalami kepustakaan yang relevan sebelum terjun kelapangan. Dengan jalan demikian fokus penelitian akan memenuhi kriteria untuk membatasi bidang inkuiri dan kriteria inklusi-eksklusi.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka fokus penelitian ini adalah menitikberatkan pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam memproses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer.

Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung pada obyek penelitian yang bersangkutan untuk memperoleh data. Data ini diperoleh secara langsung dari para informan yang berkompeten melalui wawancara. Menurut Umar (2003 : 190) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama secara individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil interview guite yang biasa dilakukan peneliti.

Dalam penelitian ini data diperoleh dari informan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yang berkaitan dengan proses kualitas pelayanan penerbitan IMB dan upaya yang dilakukan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan petugas pelayanan di KPMP2T. Mengumpulkan langsung dokumen-dokumen yang berhubungan dengan proses penerbitan IMB seperti Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati yang mengatur tentang pelayanan perizinan penerbitan IMB.

b. Data sekunder.

Data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun oleh pihak lain misalnya dalam bentuk laporan bulanan dan tahunan. Menurut Umar (2003 : 190), data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. Sedangkan menurut Wibisono (2003 : 119) data sekunder adalah data yang didapat dan disimpan oleh orang lain yang biasanya merupakan data masa lalu *(historikal)*.

Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah laporan bulanan permohonan IMB baik yang ditolak maupun yang selesai dan telah diambil oleh pemohon, selain itu juga formulir, blanko dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan penerbitan IMB.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

B. Informan

Informan merupakan pihak yang dapat memberikan informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian kualitatif dilakukan dengan maksud generalisasi dari hasil penelitian itu sendiri. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi dan sampel. Informan dalam penelitian ini tidak hanya terbatas pada aparat di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung yang bertanggung jawab mengimplementasikan pelayanan IMB di Kabupaten Tana Tidung, tetapi juga pada kalangan masyarakat umum yang mengurus IMB (pemohon IMB). Dalam menentukan informan ini, dilakukan secara *purposif sampling*.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari : 2 orang dari Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2) Kabupaten Tana Tidung, yaitu Kepala KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dan Kepala Seksi Perizinan KPMP2T, sedangkan dari masyarakat yang mengurus IMB sebanyak 4 orang pemohon jadi total jumlah seluruh informan adalah 6 orang.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data pada objek penelitian. Menurut Pawito (dalam Fatimatul Darfi 2013 : 56) menjelaskan bahwa persoalan alat *(instrumen)* merupakan persoalan yang kritis pada setiap penelitian. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi alat utama adalah

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

peneliti itu sendiri. Sebagai instrumen penelitian, peneliti langsung melakukan pengamatan dan wawancara sehingga dapat menyelami, memahami dan memperoleh data secara akurat.

Dari penjelasan di atas, dalam memperoleh informasi, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan meminta dokumen-dokumen yang terkait pelayanan penerbitan IMB. Wawancara dilakukan dengan mencatat dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara *(interview guide)* dan alat tulis menulis.

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Wawancara

Pengumpulan informasi dari sumber data ini memerlukan teknik wawancara, dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk wawancara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada informan. Disini peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai kegiatan bertanya lebih terarah. Penulis melakukan wawancara dengan informan yang dirasa berkompeten dan tahu menahu mengenai objek penelitian.

2. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dari sumber data yang berupa tulisan, angka, gambar atau grafik yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan alat indera pendengaran, penglihatan dan yang penulis rasakan terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Observasi difokuskan pada kualitas pelayanan KPMP2T dalam penerbitan IMB dan upaya KPMP2T dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan IMB.

Penulis mengamati bagaimana dokumen masuk ke KPMP2T dari para pemohon. Bagaimana urut-urutan yang terjadi dalam penerbitan IMB, namun disini penulis tidak ikut dalam pemantauan di lapangan, jadi hanya sebatas pengamatan tentang kegiatan yang terjadi di KPMP2T dalam proses penerbitan IMB.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen yang relevan dengan penelitian berupa Laporan-laporan, formulir permohonan yang didalamnya terdapat persyaratan yang harus dilengkapi, Perda dan perbup Kabupaten Tana Tidung, dokumen-dokumen tentang profil KPMP2T, serta dokumen lain terkait penerbitan IMB dan literatur lainnya.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, agar penelitian ini tidak hanya menggambarkan data-data semata, tetapi juga menggungkapkan realitas mengenai pelaksanaan fungsi pelayanan khususnya di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tana Tidung. Pada penelitian ini terdapat 3 (tiga) alur kegiatan, yaitu :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Pengertian di atas dengan kata lain merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada. Berfungsi untuk mempertegas, memperpendek dan membuang hal-hal yang tidak perlu. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan riset sampai penelitian berakhir.

2. Penyajian data

Merupakan susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya untuk merakit dan memudahkan melihat informasi dalam bentuk yang kompak. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan banyak menolong peneliti sendiri. Penyajian data harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

3. Penarikan kesimpulan

Pada awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dan hal-hal yang ia temui dalam melakukan pencatatan peraturan, pokok pernyataan konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat, dan proposisi-proposisi. Simpulan akhir tidak akan terjadi sampai pada waktu proses pengumpulan data berakhir. Menurut Sutopo (2002 : 93) simpulan perlu diverifikasi agar bisa dipertanggungjawabkan. Verifikasi dapat berupa kegiatan yang dilakukan dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

lebih mengembangkan ketelitian dengan cara melakukan pengulangan pengecekan data untuk tujuan pemantapan, atau melihat kembali catatan-catatan lapangan pada waktu penelitian.

Ketiga alur kegiatan di atas, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara). Awal terbentuknya Kabupaten Tana Tidung masih berada di Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) karena Provinsi Kaltara merupakan Provinsi yang baru terbentuk pada tahun 2012. Sedangkan Kabupaten Tana Tidung terbentuk pada tahun 2007 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2007 dengan luas wilayah 4.828,58 km^2 dan jumlah penduduk 20.400 jiwa.

Wilayah Kabupaten Tana Tidung sebagian besar dikuasai oleh perusahaan baik yang bergerak di dibidang kehutanan maupun perkebunan. Hampir 43 % luas wilayah Kabupaten Tana Tidung merupakan lahan Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) dan sisanya merupakan Kawasan Budidaya Non Kehutanan (KBNK). Selain 43 % lahan KBK, lahan KBNK masih terbagi lagi dengan lahan konsesi perusahaan yang dikuasai oleh tiga perusahaan besar yakni PT Inhutani Lestari, PT Intracawood dan PT. Adindo Hutani Lestari *(http://Pembangunan 'Dihadang' Status Lahan KBK dan Perusahaan_KORAN KALTIM)*. Dengan lahan yang sebagian besar dikuasai oleh perusahaan-perusahaan tersebut, maka ruang untuk perluasan pemukiman penduduk sangat kecil.

Dengan terbentuknya Kabupaten Tana Tidung yang baru berusia 8 (delapan) tahun, maka keberadaan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung masih tergolong berusia

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

muda. Awal terbentuknya KPMP2T Kabupaten Tana Tidung masih bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tana Tidung yang didasari pada Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 05 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tana Tidung Namun dengan berjalannya waktu, nomenklatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berubah menjadi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tana Tidung.

KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pernah mengalami musibah kebakaran bersamaan dengan 14 bangunan kantor SKPD lainnya pada tahun 2014. Bagunan kantor yang terbuat dari kayu habis dilalap api bersama dengan sebagian besar sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya. KPMP2T Hingga kini sudah dua kali pindah kantor pasca kebakaran, yang pertama menggunakan bangunan milik PT. Inhutani yang sudah tidak digunakan, tidak sampai satu tahun KPMP2T pindah kantor lagi di gedung Mess Guru SMA Terpadu yang berlantai 3. Kepindahan KPMP2T setelah SKPD lain terlebih dahulu mengisi ruangan-ruangan yang berada dilantai 1 dan 2, jadi KPMP2T hanya mendapat beberapa ruangan yang ada dilantai 3. Gedung Mess Guru tersebut tidak dilengkapi lift dan hanya ada beberapa tangga manual yang digunakan untuk menuju lantai 2 dan 3.

Dengan keterbatasan fasilitas yang ada saat ini, KPMP2T Kabupaten Tana Tidung masih berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

berkualitas dan tetap berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang ada di KPMP2T.

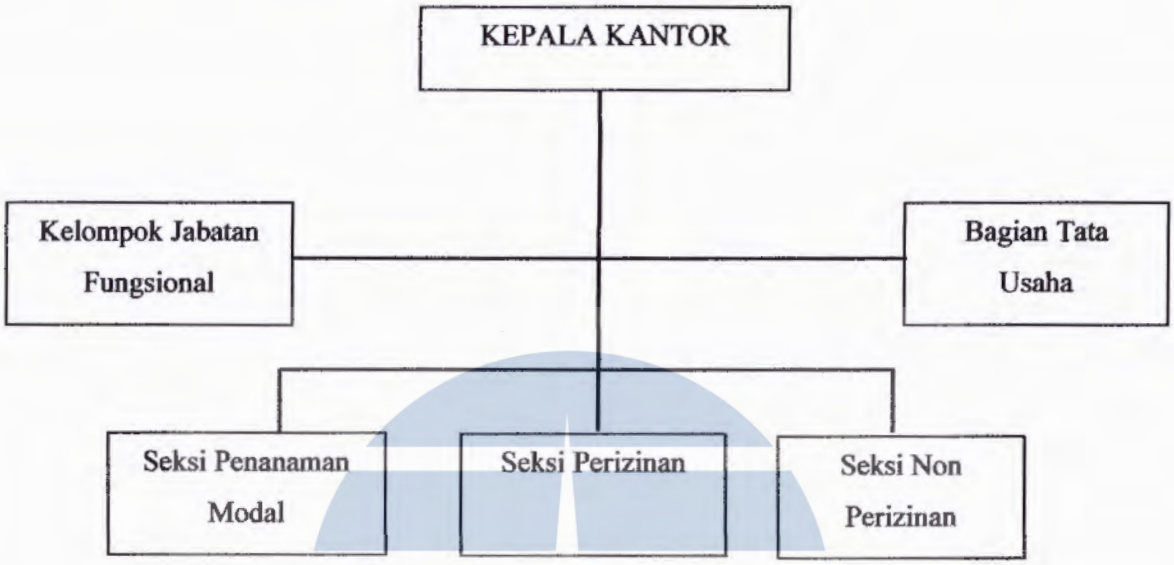
Visi yang ada pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, yaitu "Terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Terciptanya Pelayanan Perizina, Non Perizinan dan Penanaman Modal Yang Cepat dan Berkualitas". Untuk mewujudkan visi tersebut, KPMP2T mempunyai misi, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kualitas Manajemen dan Akuntabilitas Organisasi Melalui Sistem Koordinasi Yang Terintegrasi dan Peningkatan Sumber Daya Aparatur, Sarana dan Prasarana;
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Pelayanan Penanaman Modal;
3. Menggali dan Mengembangkan Potensi Sumber Daya Yang Ada Serta Menciptakan Peluang Investasi dan Iklim Usaha Yang Kondusif;
4. Meningkatkan Kualitas dan Efektifitas Promosi;
5. Mengoptimalkan Pemanfaatan Informasi Teknologi.

Secara kelembagaan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tana Tidung, maka struktur organisasi KPMP2T dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T)
Kabupaten Tanan Tidung



Sumber : KPMP2T Kabupaten Tana Tidung (2016).

Aparatur dilingkungan KPMP2T Kabupaten Tana Tidung berjumlah 16 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) tanpa pegawai honor sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.1 dan 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung
Berdasarkan Jabatan

NO	JABATAN/TUGAS	JUMLAH
1.	Kepala Kantor	1
2.	Kepala Sub. Bagian Tata Usaha	1
3.	Kepala Seksi Penanaman Modal	1
4.	Kepala Seksi Perizinan	1
5.	Kepala Seksi Non Perizinan	1
6.	Fungsional Tertentu	0
7.	Staf/Pelaksana	11
8.	Pegawai Kontrak	9
Jumlah		**25**

Sumber : KPMP2T Kabupaten Tana Tidung (2016).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung
Berdasarkan Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin

NO	JENJANG PENDIDIKAN	PNS		PEGAWAI KONTRAK		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1.	Sarjana	7	0	1	1	9
2.	Diploma III	1	2	0	0	3
3.	SMA/SMK	5	1	3	4	13
Jumlah		**13**	**3**	**4**	**5**	**25**

Sumber : KPMP2T Kabupaten Tana Tidung (2016).

Jenjang pendidikan memberikan penjelasan kapasitas sumber daya manusia yang ada di KPMP2T dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kapasitas sumber daya manusia saat ini lebih menuntut pengetahuan yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, misalnya melalui jenjang pendidikan pegawai.

Berdasarkan Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor : 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, maka Bupati Melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Kepala KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk menerbitkan dan menandatangani 12 jenis izin. Jenis-jenis izin tersebut, yaitu : (1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB); (2) Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITU-MB); (3) Izin Tempat Usaha/Izin Gangguan (IUP/HO); (4) Izin Trayek (ITR); (5) Izin Usaha Perikanan (IUP-P); (6) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); (7) Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK); (8) Tanda Dafta Perusahaan (TDP); (9) Izin Depo Air Minum Isi Ulang (IDAMIU); (10)

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Izin Usaha Rumah Makan (IURM); (11) Rekomendasi Surat Persetujuan Penanaman Modal Asing (SPPMA); (12) Rekomendasi Surat Persetujuan Penanaman Modal Dalam Negeri (SPPMDN). Semua jenis perizinan tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan jumlah yang cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari 12 jenis izin yang menjadi kewenangan Kepala KPMP2T di atas, maka dilimpahkan lagi kepada 3 Kepala Seksi untuk dikendalikan. Sementara untuk jenis Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ditangani oleh Kepala Seksi Perizinan.

Dalam menyelenggarakan pelayanannya, KMP2T Kabupaten Tana Tidung mengacu pada Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor : 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung. Untuk lebih jelasnya, maka petunjuk teknis tersebut di atas dapat dilihat dalam tabel 4.3 di bawah ini terutama yang menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yaitu sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel 4.3
Prosedur dan Persyaratan KPMP2T Kabupaten Tanan Tidung

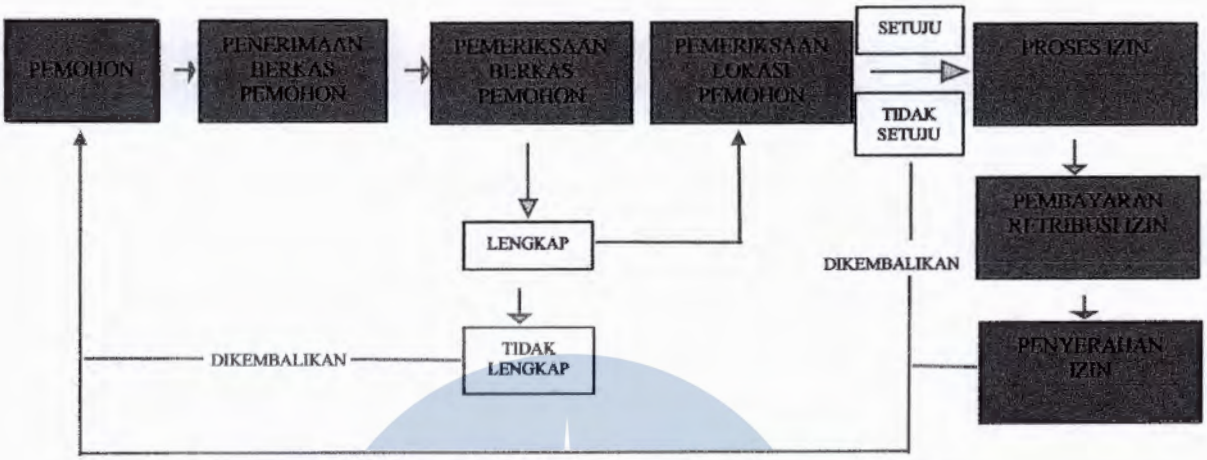
Persyaratan	Waktu	Tarif/Biaya	Mekanisme
1.Surat Permohonan IMB (Bermaterai) 2.Surat Pengantar dari RT/RW Setempat 3.Surat Rekomendasi dari Kepala Desa dan Kecamatan Setempat 4.Foto Copy Surat Kepemilikan Tanah 5.Persetujuan Pemilik Tanah utk Bangunan yang Didirikan Di atas Tanah Yang Bukan Miliknya (Bermaterai) 6.Surat Keterangan Izin Gangguan (HO) utk Bangunan Usaha dan Tempat Usaha/Tinggal 7.Foto Copy KTP 8.Foto Copy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 9.Pas Foto Ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (warna) 10.Gambar Bangunan/Sket Bangunan 11.Perhitungan Struktur utk Bangunan Bertingkat (Lebih dari 2 Lantai)	15 hari kerja	- LBGB x Fungsi x Klasifikasi x Waktu Penggunaan x tarif - PRBG x BG x BGR (TK) x Tarif	1.Pengajuan Berkas Permohonan; 2.Pemeriksaan Berkas; 3.Pemeriksaan Lokasi/Lapangan; 4.Penetapan Retribusi; 5.Proses Izin; 6.Pembayaran di Kasir; 7.Penyerahan Izin.

Sumber : KPMP2T Kabupaten Tana Tidung (2016).

Penjelasan mengenai Tarif/Biaya pada tabel di atas telah diatar dalam pasal 6 dan 7 Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Sedangkan mekanismenya dapat digambarkan dalam alur pelayanan berikut di bawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Gambar 4.2
Alur Pelayanan Perizinan
Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T)
Kabupaten Tanan Tidung



Sumber : KPMP2T Kabupaten Tana Tidung (2016)

Penjelasan alur pelayanan perizinan tersebut di atas adalah :

1. Pemeriksaan berkas pemohon yang dinyatakan lengkap akan dilakukan pemeriksaan lapangan;
2. Pemeriksaan lapangan akan dilakukan oleh tim teknis perizinan, apabila disetujui izin akan diproses;
3. Permohonan dapat langsung diproses apabila tidak diperlukan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis;
4. Penyerahan dokumen izin dapat diserahkan apabila pembayaran retribusi dilunasi, bagi yang dipungut retribusi.

B. Hasil Pengolahan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara langsung secara tertulis kepada para informan sebanyak 6 orang, yang terdiri diantaranya 4 orang pemohon IMB, baik pemohon yang IMBnya baru

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

selesai dan mengambilnya pada saat penelitian berlangsung, maupun IMB yang telah diambil beberapa bulan yang lalu. Wawancara yang dilakukan kepada pemohon yang telah mengambil IMBnya beberapa bulan lalu, dilakukan dengan cara mendatangi alamat pemohon yang tertera dalam buku register IMB yang ada di KPMP2T. Selanjutnya kepada 2 orang pejabat di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung, yaitu Kepala KPMP2T dan Kepala Seksi Perizinan.

C. Pembahasan

1. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung Dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan IMB berkualitas baik atau tidak, maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mencakup 5 (lima) dimensi, yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy.* Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut.

a. Tangibles (Bukti Fisik).

Dalam memberikan pelayanan dimensi ini memiliki peranan penting dalam menumbuhkan image penyedia jasa terutama kepada konsumen baru dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan.

Untuk melihat sejauh mana dimensi *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, maka peneliti menggunakan 4 (empat) indikator, yaitu :

1). Kelayakan Gedung Kantor Baik Bentuk dan Letaknya.

Fasilitas fisik yang kurang diperhatikan akan menimbulkan kebingungan atau merusak image kantor itu sendiri, seperti hasil wawancara terhadap salah satu pemohon yang mengurus IMB terkait pada indikator kelayakan gedung kantor dan letaknya sebagai berikut :

> "Menurut saya gedung kantornya belum layak karena setingan ruangannya belum sesuai dengan fungsi pelayanan. Sedangkan keberadaan kantornya tidak strategis karena berada di lantai 3, capek juga naik turun tangga"

Hal senada juga disampaikan oleh pemohon lain yang mana bentuk dan letak kantor yang kurang layak :

> "kayaknya sih belum layak ya, terutama penataan interiornya yang tidak sesuai dengan interior selayaknya pelayanan. Seperti kantor samsat, kan jelas penataannya, kita jadi terarah. Letak kantornya juga terlalu di atas, kita kadang bulak balik jadi malas naik"

Melihat hasil wawancara pemohon tersebut, letak KPMP2T tidak layak karena berada dilantai 3 walaupun gedungnya sudah permanen. Memang bangunan gedung kantor yang ditempati KPMP2T saat ini bukan milik sendiri melainkan Mess Guru SMA Terpadu karena kantor yang dulu terbakar. Seperti yang disampaikan Kepala Seksi Perizinan KPMP2T berikut :

> "Pasca kebakaran, KPMP2T menggunakan bangunan PT. Inhutani yang sudah tidak digunakan dan tidak langsung ke Mess Guru. Saat pindah ke Mess Guru, ruangan yang ada di lantai 1 dan 2 sudah terisi semua oleh SKPD-SKPD lain yang juga terkena kebakaran sehingga kami mendapatkan ruangan di lantai 3"

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Bersamaan dengan tanggapan dari pemohon di atas, Kepala KPMP2T juga mengatakan hal yang sama, yaitu :

> "Letak KPMP2T belum tepat, karena ini Mess Guru. KPMP2T seharusnya berdiri sendiri, interior harus sesuai alur pelayanan. Letak kantor kurang strategis karena ada di lantai 3 dan tidak ada lift. Dengan demikian belum memenuhi syarat, seharusnya di lantai 1"

Kemudahan akses pelayanan publik merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan dan menjadi fokus yang penting, karena sebagus dan memiliki kualitas yang baik seperti apapun jika keberadaanya sulit diakses oleh masyarakat, maka akan menjadi hal yang percuma karena masyarakat akan kesulitan dalam penerapannya. Seperti yang dikatakan oleh pemohon lain di bawah ini :

> "Gedungnya sudah bagus, tapi saya bingung tidak tau kantornya dimana, disinikan banyak kantor lain. Coba pegawainya buat petunjuk arah letak kantor perizinan itu dimana. Petunjuknya diletakkanlah didekat pintu masuk. Sedangkan letak kantornya tidak strategis karena berada di lantai 3, pegal juga pinggang naik sampai dilantai 3".

Hal yang sama juga disampaikan oleh pemohon lain "Secara fisik gedungnya sudah bagus karena bangunan permanen, tapi letaknya tidak strategis karena ruang pelayanan berada di lantai 3 dan tidak ada lift".

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah harus memudahkan masyarakat dalam mengakses layanannya baik dalam hal letak kantor, maupun kemudahan masyarakat dalam hal mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Keberadaan yang mudah dijangkau menjadi kriteria yang penting agar pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas. KPMP2T Kabupaten Tana Tidung memiliki kantor yang kurang strategis dimana kantornya berada di lantai 3, satu-satunya akses untuk menuju ke KPMP2T hanya melalui tangga. Selain itu desain

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

interior yang ada di KPMP2T tidak selayaknya seperti ruang pelayanan pada umumnya.

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon mengungkapkan ketidaklayakan gedung kantor baik bentuk dan letaknya.

2). Kelengkapan Media Informasi Pelayanan Yang Ada di Kantor.

Fasilitas berupa media informasi juga harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik jika ingin memiliki kualitas pelayanan yang baik. Media informasi dapat berupa manual yaitu dengan brosur-brosur dan pamplet dan sejenisnya yang dipajang di kantor itu sendiri, maupun berupa teknologi informasi yang menggunakan jaringan internet. Pada KPMP2T Kabupaten Tana Tidung media informasi yang ada dapat dikatakan masih terbatas, hal ini telihat dari hasil wawancara terhadap pemohon, berikut :

> "Media informasi tentang pelayanan IMB masih berupa kertas yang diprint sendiri dan hanya ditempel di papan pengumuman, menurut saya sebaiknya di cetak banyak dipercetakan menggunakan kertas yang bagus dan diletakan diruang tunggu sehingga orang yang datang mengurus izin bisa mengambilnya".

Hal yang sama juga disampaikan oleh pemohon lain, yaitu :

> "Informasi pelayanan hanya ditempelkan di papan pengumuman kantor. Bagaimana kalau ada orang yang dari desa Tana Lia atau desa Tengku dacing yang harus kesini pakai speed terus harus bermalam lagi cuma mau tanya-tanya aja dulu persyaratannya kan kasian perlu ongkos dan waktu lagi, terus pulang lagi untuk melengkapi persyaratannya".

Informasi manual yang ada di KPMP2T masih terbilang sederhana karena dibuat sendiri yaitu dengan cara diprint dengan menggunakan kertas biasa dan ditempelkan di papan pengumuman. Informasi tentang pelayanan yang diberikan demikian dapat menyita waktu dan biaya masyarakat yang ingin mengurus Izin

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Mendirikan Bangunan (IMB) terutama masyarakat yang tinggal di desa yang jauh dari ibu kota kabupaten karena untuk memperoleh informasi awal, masyarakat harus datang dulu ke KPMP2T untuk menanyakan prosedur, persyaratan dan lain sebagainya.

Walaupun informasi yang ada masih berupa manual dan dipajang dipapan pengumuman, namun sebaiknya diletakan ditempat yang memang menjadi akses untuk menuju ke ruang pelayanan. Pemohon ini mengatakan bahwa "Informasi-informasi sebaiknya ditaruh di tempat yang strategis, maunya didepan ruang pelayanan. Ini papan pengumuman jauh dari ruangan yang tidak kita lewati". Dari pernyataan pemohon ini, papan pengumuman berada jauh dari ruang pelayanan sehingga jika pemohon yang ingin memperoleh informasi tidak tahu kalau ada dipapan pengumuman. Hal yang berbeda dikatakan oleh pemohon berikut yang merasa cukup bagus dengan media informasi yang sudah ada :

> "Media informasinya sudah cukup bagus yaitu dipasang dipapan pengumuman, jadi sebelum kita minta informasi lebih jauh kepada petugas baik tentang alur pelayanan dan lain-lain, kita bisa melihat informasi-informasi dipapan pengumuman".

Hal tersebut juga mendapatkan tanggapan dari Kepala KPMP2T yang mengatakan "Pelayanan sementara sudah cukup, namun perlu dikembangkan untuk peningkatan pelayanan dengan didukung peralatan elektronik, dana dan juga jaringan internet". Dari hasil observasi, memang fasilitas berupa jaringan internet belum ada di KPMP2T baru tahun ini dianggarkan. Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik seharusnya KPMP2T memiliki media informasi yang menggunakan teknologi informasi seperti website sendiri dan bisa diakses oleh masyarakat umum kapan saja.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon, pada indikator ini hanya ada 1 orang pemohon yang mengungkapkan bahwa media informasi yang ada di KPMP2T cukup bagus walaupun masih manual yang dipasang di papan pengumuman. Sementara 3 orang pemohon lainnya merasa media informasi yang ada masih terbatas.

3). Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan

Pada indikator ini juga menjadi faktor penting dalam dimensi *tangible.* Jika pelanggan yang datang dengan kondisi kantor yang bersih dan nyaman, maka akan membuat pelanggan jadi betah dan tidak jenuh jika harus menunggu. Kondisi yang bersih dan nyaman merupakan salah satu penyokong sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Kenyamanan tidak hanya dilihat dari pelayanan dari seorang petugas kepada pelanggan tetapi dilihat dari kenyamanan ruang tunggu seperti ruangan yang sejuk, dapat membuat pengunjnng tidak merasa bosan karena ada sesuatu yang menghibur seperti tersedianya televisi dan bahan bacaan dan juga ada toilet yang dapat digunakan sewaktu-waktu pengunjung perlu. Dari indikator kenyamanan ini mendapat tanggapan yang tidak baik dari, beberapa pemohon, diantaranya :

> "Menurut saya sudah cukup bersih, namun saja masih ada puntung rokok dan abunya yang menumpuk di asbak meja pelayanan tidak dibuang. Saya yang tidak merokok tidak tahan mencium bau rokok. Kenyamanannya, saya merasa tidak nyaman karena hawanya panas dan berkeringat sampai disini karena naik tangga 3 lantai dan AC nya tidak ada"

Dari lingkungan yang bersih dan nyaman ini juga dapat dilihat karakter dan kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai kantor tersebut. Dari banyaknya abu rokok yang menumpuk di ruang pelayanan, terlihat bahwa kebiasaan petugas

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

adalah merokok dalam ruang pelayanan disela-sela pengunjung tidak ada, padahal jelas terlihat tulisan larangan merokok di dalam ruangan.

Selain itu pemohon lain juga mengatakan "Sudah Cukup bersih, tapi toiletnya tidak bisa difungsikan karena airnya tidak ada, ruangannya juga panas karena tidak ada AC sebaiknya juga disediakan bahan-bahan bacaan seperti majalah atau koran". Seperti hal yang telab disampaikan sebelumnya oleh Kepala Seksi Perizinan bahwa KPMP2T yang ditempati sekarang adalab Mess Guru dan terdapat 9 SKPD lain yang ada di situ. Sedangkan untuk keperluan air setiap SKPD harus membelinya dengan cara patungan karena belum ada jaringan PDAM yang tersambung ke kantor tersebut dan tempat penampungan air hanya tersedia di satu tempat namun tetap mengalir ke setiap toilet yang ada di SKPD-SKPD. Ketersediaan air di penampungan sering kali kosong, sehingga pada saat yang bersamaan pengunjung yang datang ke KPMP2T ingin ke toilet harus menahan karena ketiadaan air.

Ungkapan dari pemohon lain, yaitu : "Dari segi kebersihan kantor bersih saja. Kalau kenyamanannya saya rasa tidak. Kalau ada AC nya baru nyaman. TV juga perlu, jadi kalau kita menunggu tidak bosan ada yang ditonton". Hal yang sama juga dikatakan oleh pemohon berikut yang merasa tidak nyaman karena kepanasan "Sudah bersih, tapi ruangannya panas tidak ada AC. Saya sampai diruangan ini berkeringat karena naik tangga 3 lantai".

Dari hasil wawancara terhadap beberapa pemohon di atas, ruangan yang tidak ber AC yang sangat dirasakan oleh pemohon terkait kenyamanan. Selain itu juga yang menjadi perhatian KPMP2T berupa adanya televisi dan bahan-bahan bacaan di dalam ruang pelayanan agar pemohon tidak jenuh jika harus menunggu.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kenyamanan pelayanan tersebut tidak hanya dinikmati oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, tetapi juga perlu memperhatikan kenyamanan petugas yang melayani, agar pelayanan lebih optimal. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Perizinan terkait kenyamanan petugas dalam bekerja berikut ini :

> "Fasilitas yang ada belum cukup, karena belum memenuhi kriteria pelayanan sehingga petugas sulit mengatur pelayanan. Di ruang pelayanan juga tidak ada AC sehingga petugas tidak merasa nyaman dan kepanasan dalam bekerja"

Secara umum fasilitas fisik atau sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena apabila hal tersebut tidak tersedia dengan baik, maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana. Menurut Moenir (2014 : 119) sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon mengungkapkan ketidaknyamanannya atas ruangan yang panas karena tidak ada AC, selain itu juga ada pemohon yang mengatakan perlunya televisi dan bahan-bahan bacaan diruang pelayanan agar tidak bosan jika harus menunggu.

4). Kerapian Penampilan Petugas Pelayanan

Indikator lainnya yang terkait dengan dimensi tangible yaitu kerapian penampilan petugas, penampilan petugas ini dipandang perlu untuk diperhatikan. Memang bagi petugas pelayanan merasa nyaman dengan tampilannya, tetapi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

belum tentu bagi orang lain terutama bagi pemohon yang datang mengharapkan pelayanan. Dari hasil wawancara dengan pemohon mengatakan :

> "Kalau pakaiannya sudah rapi tapi petugas yang wanita menggunakan sendal pada saat diruang pelayanan. Saya paham kalau wanita kurang nyaman menggunakan sepatu hag tinggi jika sudah di kantor, tapi kalau ada orang yang datang urus izin sebaiknya sepatunya dipakai".

Selain itu pemohon yang lain juga mengatakan : "Pakaian yang laki-laki belum rapi karena bajunya tidak dimasukan bahkan kancing bajunya dilepas dua dibagian atas mungkin petugasnya merasa kepanasan". Hal yang sama juga dikatakan pemohon lain berikut "Saya liat belum rapi, karena yang laki bajunya tidak dimasukan, yang perempuan pake sendal".

Dari penuturan para pemohon di atas, kerapian petugas merupakan kondisi yang dapat membawa suasana yang harmonis dan enak dilihat seperti yang dikatakan oleh pemohon berikut "Pegawai yang laki bajunya tidak dimasukan, kalau dimasukan kan enak dilihat".

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon mengungkapkan ketidakrapian petugas pada saat bertugas melayani, yang laki-laki tidak memasukan baju sedangkan yang perempuan menggunakan sendal.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, hal ini terlihat dari hasil wawancara keempat pemohon IMB yang mengeluhkan terkait : yang pertama, kelayakan gedung kantor baik bentuk dan letaknya dinilai keempat pemohon belum sesuai layaknya seperti kantor pelayanan pada umumnya. Yang kedua, media informasi yang ada di KPMP2T masih terbatas, walaupun ada 1

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

orang pemohon yang mengungkapkan cukup bagus, namun 3 orang pemohon merasa masih terbatas. Yang ketiga, semua pemohon mengungkapkan ketidaknyamanannya atas ruangan yang panas karena tidak ada AC. Dan yang keempat, semua pemohon mengungkapkan ketidakrapian petugas pada saat bertugas melayani, dimana petugas laki-laki tidak memasukan baju sedangkan yang perempuan menggunakan sendal.

2. Reliability (Kehandalan).

Dimensi ini sangat penting, karena pelanggan tidak akan puas bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam menyampaikan janji secara tepat, sistem administrasi perizinan yang ada dan menyampaikan informasi yang diperlukan pelanggan serta menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan.

Untuk melihat sejauh mana dimensi *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, maka peneliti menggunakan 4 (empat) indikator, yaitu :

1) Penyelesaian IMB Tepat Waktu

Dalam Peraturan Bupati Tana Tidung 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa waktu penyelesaian IMB adalah selama 15 hari kerja. Waktu ini ditetapkan berdasarkan tingkat kesulitan yang dihadapi oleh petugas baik dari segi administrasi maupun teknis. Waktu tersebut dipergunakan untuk mengecek kelengkapan data, keabsahan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

berkas-berkas dan meninjau langsung kelapangan serta sampai pada pencetakan IMB dan pembayaran Retribusinya.

Terkait dengan indikator penyelesaian IMB tepat waktu, salah satu pemohon menuturkan bahwa "IMB saya saja selesainya hampir 1 bulan. Padahal janjinya nanti saya ditelpon jika sudah selesai, tapi kenyataannya tidak. Kalau saya tidak datang ke kantor ini mungkin tidak diurus-urus".

Pada kasus yang dialami oleh pemohon di atas, tidak seperti biasanya terjadi pada pemohon lain. Hal ini karena kelalaian petugas yang mana berkas pemohon tercecer sehingga petugas tidak tahu keberadaan berkas tersebut. Jika tidak terjadi masalah demikian, penyelesaian IMB tidak akan selama itu. Hal serupa juga terjadi pada pemohon berikut ini :

> "IMB yang saya urus saat itu selesainya 10 bulan, sedangkan waktu yang disampaikan oleh petugas kepada saya 15 hari paling lama. Masalah yang terjadi saat itu, tim teknis menganggap lokasi yang hendak saya bangun APMS (pom bensin) berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) PT. Adindo. Makanya tim teknis menangguhkan dahulu proses IMB saya sampai memperoleh kepastian status lahan saya"

Permasalahan yang dihadapi oleh pemohon di atas berhubungan dengan persyaratan, karena tim teknis menganggap lokasi pemohon berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) PT. Adindo, hal ini juga dikuatkan dengan klaim yang disampaikan PT. Adindo bahwa kawasan tersebut masih berada dalam kawasan mereka. Dengan demikian petugas menunda dulu proses penerbitan IMB tersebut sampai ada kepastian terkait status lahan.

Waktu penyelesaian yang molor terlalu lama itu tidak dapat dikatakan mutlak kesalahan KPMP2T, karena hal ini sangat prinsip yaitu terkait dengan lokasi yang akan dibangun Agen Premium Minyak dan Solar (APMS) sehingga

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

perlu koordinasi ke beberapa instansi terkait. Dalam hal ini, pihak KPMP2T telah melakukan koordinasi ke beberapa instansi pemerintah, yaitu dengan meminta surat rekomendasi dari Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Tana Tidung dan Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah IV Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan di Samarinda. Isi dari surat rekomendasi tersebut menyatakan bahwa berdasarkan Lampiran SK 718/Menhut-II/2014 Tentang Kawasan Hutan Wilayah Provinsi Kalim dan Kaltara dan Peta Lampiran SK 3706/Menhut-II/2014 Tentang PPIB Revisi VI, telah ada perubahan Kawasan Budidaya Kebutanan (KBK) menjadi Kawasan Non Budidaya Kehutanan (KNBK) sehingga lokasi yang hendak dibangun APMS tidak masuk dalam area KBK. Berdasarkan hasil koordinasi yang dilakukan oleh KPMP2T, maka kesimpulannya IMB pemohon dapat diterbitkan walaupun membutuhkan waktu yang lama karena pihak terkait yang dimintai pertimbangan memberikan jawaban yang lama. Hal ini seperti yang disampaikan Kepala Seksi Perizinan berikut :

> "Permasalahan lokasi yang sempat dialami oleh pemohon yang hendak membangun sebuah APMS itu, sudah jelas setelah kami melakukan koordinasi ke Dinas Pertanian dan Kehutanan, BPKH (Balai Pemantapan Kawasan Hutan) Samarinda dan pihak PT. Adindo. Sekarang IMB nya sudah selesai, memang lama selesainya karena jawaban pihak terkait lama kasih jawaban. Sekarang bangunan APMS sedang dikerjakan dilokasi itu"

Alasan keterlambatan penyelesaian IMB pada ke dua orang pemohon tersebut di atas, sebenarnya tidak dapat dijadikan patokan bahwa indikator ini buruk. Permohonan yang tidak ada masalah baik secara administratif maupun teknis, penyelesaiannya bisa selesai lebih cepat dari ketentuan yaitu 15 hari kerja. Hal ini terlihat pada hasil wawancara terhadap pemohon lain yang mengatakan "IMB saya cepat aja selesainya tidak sampai seminggu saya sudah ditelpon bahwa

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

IMB saya sudah selesai, tetapi saya tidak langsung mengambilnya karena biayanya terlalu mahal". Hal senada juga disampaikan oleh pemohon lain yang merasa puas dengan penyelesaian IMB nya, yaitu "Penyelesaiannya sudah sesuai dengan yang dijanjikan dan saya ditelpon oleh petugasnya waktu sudah selesai".

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon, 2 orang pemohon diantaranya mengeluhkan lamanya proses penyelesaian IMB yang dilakukan oleh petugas di KPMP2T baik secara adminstratif maupun teknis. Namun keluhan kedua pemohon tersebut tidak dapat dijadikan patokan bahwa indikator ini buruk, karena : yang pertama berkas pemohon tercecer di kantor dan belum dicatat dalam buku register sehingga petugas lupa kalau pemohon tersebut pernah memasukan berkas, dan yang kedua pemohon yang lokasinya akan dibangun APMS dianggap oleh tim teknis masih berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) sehingga perlu dikoordinasikan kebeberapa instansi terkait dan jawabannya membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan 2 orang pemohon lainnya merasa cukup baik dengan waktu penyelesaian IMB mereka.

2) Pencatatan Administrasi Oleh Petugas Pelayanan Sudah Sesuai.

Selanjutnya yang menjadi indikator dimensi *reliability* (kehandalan) pada penelitian ini adalah kesesuaian pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan. Dalam indikator ini, salah satu pemohon mengungkapkan ketidakpuasannya, yaitu "Menurut saya belum. Nyatanya permohonan saya terlupakan oleh petugas. Kalau memang mereka catat pasti tidak terlupakan". Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa pemohon ini berkasnya tercecer karena adanya kelalaian oleh petugas, seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Perizinan KPMP2T berikut ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

> "Kami akui kejadian itu memang kelalaian petugas kami yang tidak langsung mencatat dalam buku register. Kejadiannya saat itu petugas kami terburu-buru meninggalkan kantor pada saat pemohon datang karena ada keperluan lain yang mendesak. saat itu petugas meminta meninggalkan berkas dan nomor hp nya saja dan setelah kembali ke kantor baru diperiksa. Nah pas kembali ke kantor petugas tersebut lupa, karena begitu sampai kantor sudah ada beberapa pemohon lain yang menunggu. Setelah lebih kurang 3 minggu, pemohon tersebut datang mengecek IMB nya, nah disitu petugas kami baru ingat kalau dia pernah datang mengurus IMB. Saat berkasnya dicari-cari, ternyata ada diantara berkas lain yang sudah diproses. Pengalaman kami, kejadian ini cuma terjadi sekali, mudah-mudahan tidak terjadi lagi"

Kelalaian petugas yang buru-buru meninggalkan kantor pada jam kerja apa lagi disaat ada pemohon yang hendak mengurus izin perlu menjadi perhatian oleh atasannya agar kejadian serupa yaitu berkas tercecer tidak terjadi lagi.

Berdasarkan observasi peneliti pada indikator ini, dalam proses penerbitan IMB, terutama pencatatan administrasinya masih dilakukan secara manual. Dimasa sekarang ini sebaiknya KPMP2T sudah seharusnya memanfaatkan Informasi Teknologi sebagai sistem perizinan. Dengan adanya Sistem Perizinan (Sim Perizinan) ini, setiap masyarakat terutama pemohon yang sudah memasukan berkas permohonannya dapat mengetahui apakah IMB mereka sudah selesai atau belum dan juga sistem ini dapat memberikan jawaban-jawaban atas keluhan pemohon hanya dengan mengakses website KPMP2T. Selain itu juga dengan Sim Perizinan ini dapat memudahkan pihak KPMP2T dalam memproses IMB.

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon, pada indikator ini hanya ada 1 orang pemohon yang mengungkapkan ketidakpuasannya karena berkas yang diantar oleh pemohon tidak langsung dilakukan pencatatan dalam buku register dan petugasnya langsung meninggalkan kantor untuk urusan lain yang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

mendesak. Sementara 3 orang pemohon lainnya merasa tidak ada masalah dengan indikator ini.

3) Kemampuan Petugas Memberikan Informasi Tentang IMB

Indikator selanjutnya pada dimensi *reliability* (kehandalan) ini adalah kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB. Agar pelayanan dikatakan berkualitas salah satunya adalah petugas yang ada dapat menyampaikan informasi terkait pelayanan yang diberikan kepada pemohon dengan cara petugas sudah memahami dan menguasai SOP yang ada, antara lain prosedur, persyaratan, waktu dan biaya perizinan. Tingkat pengetahuan petugas terhadap informasi yang dibutubkan pemohon tentunya akan menjadi sebuah kekuatan bagi setiap petugas yang berhadapan langsung dengan para pemohon. Petugas dituntut untuk mampu memberikan penjelasan secara lengkap kepada pemohon saat mereka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan. Dengan informasi yang disampaikan secara jelas oleh petugas pelayanan, masyarakat akan merasa tidak dipersulit dalam mengajukan pembuatan IMB. SOP yang ada di KPMP2T terutama mengenai biaya masih terlihat sulit untuk dipahami dan dikuasai oleh petugas pelayanan sehingga jika ada pemohon yang ingin mengetahui penetapan tarif biaya, petugas menghadapi masalah memberikan informasi tersebut. Seperti hasil wawancara terhadap pemohon berikut ini :

> "Petugasnya kurang begitu paham memberikan informasi tentang biaya IMB maupun kapan petugasnya akan melakukan pengecekan lokasi karena status petugas hanya pegawai honor sehingga kurang menguasai informasi tentang IMB"

Pegawai honor yang bertugas dalam pelayanan IMB seringkali mengalami pergantian. Pegawai honor yang lama berhenti dan pindah kantor lain karena alasan yang bervariasi sehingga petugas yang ada tidak dapat memberikan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

informasi yang memuaskan pomohon karena tingkat pengetahuan petugas yang terbatas terhadap informasi-informasi yang diketahuinya.

Pemohon lain juga menyampaikan bahwa, "Kalau cara untuk mengurus IMB petugas yang ada di kantor jelas aja menyampaikan informasinya, tapi mengenai biaya mereka tidak begitu paham karena ada rumus-rumusnya". Hal yang sama juga disampaikan oleh pemohon berikut "Informasi IMB yang disampaikan oleh petugas dapat saya pahami walaupun mengenai rumus perhitungan mengenai biaya masih saya bingung".

Informasi mengenai besaran biaya biasanya menjadi informasi utama yang ingin diketahui oleh pemohon saat mengurus IMB, namun jika petugas belum bisa memberikan informasi tersebut sejak awal pengurusan IMB, maka akan menimbulkan kekecewaan bagi pemohon jika mengetahui besaran biaya yang menurut mereka mahal pada saat IMB telah selesai. Ungkapan berbeda disampaikan oleh pemohon berikut :

> "Saya tidak pernah ngobrol dan bertanya tentang IMB kepada petugas pelayanan, tapi saya paham sendiri, kita harus punya IMB untuk bangunan apalagi untuk tempat usaha dan untuk mengurus SITU dan SIUP. Mengenai biaya saya percaya saja sama petugas yang menghitungnya walaupun saya tidak tau perhitungannya seperti apa, yang penting besaran biayanya sesuai dengan bukti pembayaran yang sah".

Pemohon ini yang tidak mempermasalah penetapan besaran biaya, walaupun tidak tahu perhitungannya namun mempercayakan kepada petugas untuk menghitungnya dan membayar sesuai bukti pembayaran yang sah.

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon, pada indikator ini, semua pemohon mengungkapkan ketidakpahamannya terhadap informasi mengenai biaya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4) Kemampuan Petugas Dalam Menangani Keluhan dan Pengaduan Atas Pelayanan Yang Diminta.

Indikator berikutnya pada dimensi *reliability* (kehandalan) ini adalah kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan IMB. Berdasarkan observasi peneliti, pemohon yang menyampaikan keluhan pada KPMP2T, biasanya langsung disampaikan kepada petugas yang ditemui saat itu, penyampaian keluhan seperti ini dilakukan karena di KPMP2T belum tersedia petugas di ruang pelayanan yang dikhususkan untuk menangani keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pemohon. Selain itu juga belum ada kotak saran untuk menampung jika ada saran atau masukan yang ingin disampaikan pemohon tanpa ingin diketahui identitasnya. Berikut adalah penuturan pemohon yang terkait keluhan yang disampaikan.

> "Saya pernah mengeluhkan tentang besarnya biaya mengurus IMB kepada petugas pelayanan namun mereka tidak bisa menjawab karena petugas pelayanan hanya tenaga kontrak, sehingga petugas tersebut harus memanggil PNS yang paham akan perhitungan biaya".

Hal yang sama juga dialami oleh pemohon berikut ini : "Petugasnya belum bisa dengan tegas menangani berkas saya yang terlupakan karena hanya sebagai tenaga kontrak, sehingga masih harus memanggil Kepala Seksinya untuk menanganinya". Selain itu juga pemohon berikut mengungkapkan bahwa :

> "Kalau petugasnya saya rasa tidaklah bisa menagani keluhan. Karena waktu saya mengeluhkan biaya IMB saya yang saya rasa mahal, malah petugasnya memanggil kepala seksinya untuk menagani keluhan saya. Kalau menuru saya sebaiknya disediakan wadah untuk menyampaikan keluban baik itu kotak pengaduan atau satu orang petugas yang memang bertugas menjawab segala keluhan kita".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dari penuturan tersebut di atas terlihat bahwa pihak KPMP2T belum mampu menyediakan sarana dan prasarana keluhan/pengaduan pemohon.

Selain sarana dan prasarana penanganan keluhan/pengaduan yang belum tersedia, penanganan keluhan juga lama penyelesaiannya. Seperti yang diungkapkan pemohon ini, "Petugasnya mampu saja menangani keluhan saya yaitu dalam hal memperoleh kejelasan KBK tersebut, tetapi waktunya sangat lama".

Sehubungan dengan hal tersebut, Kepala Seksi Perizinan memberikan tanggapan terkait tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas pelayanan :

> "Tanggung jawab petugas masing-masing sudah sesuai, walaupun ada keluhan dengan pemohon yang ingin dituruti kemauannya dan tidak bisa kita penuhi. Petugas juga dapat memberikan solusi berhubungan dengan administrasi persyaratan, kecuali hal-hal prinsip perlu dilakukan koordinasi berjenjang, seperti keberadaan lahan pada pemohon yang bermasalah itu tidak dapat kita selesaikan sendiri perlu dilakukan koordinasi kepada instansi-instansi yang terkait".

Jika dikaitkan antara tanggapan para pemohon pada indikator ini dengan SOP yang terdapat dalam Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, maka pihak KPMP2T belum dapat menyelesaikan keluhan/pengaduan yang ada dengan baik dalam hal ini terkait dengan sarana dan prasarana penanganan pengaduan baik secara langsung maupun menggunakan media lain. Selain itu juga penanganan keluhan harus dengan segera ditindaklanjuti secara tepat, cepat dan transparan dalam memberikan jawaban dan penyelesaiannya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dari hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon mengungkapkan bahwa jawaban atau penyelesaian atas keluhan yang disampaikan belum memuaskan.

Pada dimensi *reliability* ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, hal ini terlihat dari hasil wawancara keempat pemohon IMB yang mengeluhkan terkait : yang pertama, kemampuan KPMP2T dalam menyampaikan janji penyelesaian IMB belum sesuai SOP yaitu 15 hari kerja, namun yang dialami oleh 2 orang pemohon melebihi dari pada itu bahkan hingga 10 bulan baru IMBnya selesai. Yang kedua, sistem administrasi perizinan masih dilakukan secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan. Yang ketiga, informasi yang diperlukan pelanggan masih belum memuaskan terutama informasi mengenai besaran biaya, petugas yang ada belum bisa menjelaskan. Dan yang keempat dalam menyelesaikan keluhan belum ada wadah untuk menyalurkan keluhan yang ingin disampaikan, terutama petugas yang khusus untuk menjawab atau menangani keluhan.

3. Responsiviness (Ketanggapan).

Responsiviness (ketanggapan) akan menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan jika tertangani dengan baik. Jika terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan terutama keluhan pemohon, maka aparatur penyedia jasa segeralah berusaha memperbaiki atau meminimalkan permasalahan pemohon dengan segera. *Responsiviness* (ketanggapan) menekankan pada kecepatan dan kesiapan petugas yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pemohon serta kemudahan prosedur persyaratan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Untuk melihat sejauh mana dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, maka peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1) Kecepatan Petugas Dalam Melayani Pengurusan IMB

Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan IMB oleh petugas KPMP2T ditunjukan dengan pemohon tidak menunggu terlalu lama baik untuk urusan teknis maupun administrasinya. Kecepatan petugas maupun aparatur terkait di KPMP2T dalam memberikan pelayanan tentunya menjadi sebuah harapan bagi pemohon. Membiarkan pemohon menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dari indikator ini, terlihat bahwa kecepatan petugas dan aparatur yang terkait dalam melayani belum sesuai harapan pemohon. Terkait dengan kecepatan petugas dalam menyelesaikan administrasi berupa pembayaran diungkapkan oleh pemohon berikut ini :

> "Pada saat saya ditelpon petugas untuk mengambil IMB, saya kira langsung saya bayar dan terima IMB. Tapi begitu saya sampai di kantor, saya masih menunggu cukup lama karena petugasnya masih print bukti pembayaran dan kesana kemari meminta tanda tangan kepada Kepala Kantor, tapi Kepala Kantornya tidak ada di tempat. Saat saya tunggu cukup lama, saya pulang, saya bilang kepetugasnya besok saja saya kesini lagi".

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pemohon berikut ini :

> "Saat memasukan permohonan petugasnya bisa dibilang cepat karena berkas yang saya sampaikan segera dicek dan dianggap sesuai. Tapi pada saat saya mengambil IMB saya, pelayanan disitu lama, padahal kalau dipikir hanya bayar terus penyerahan IMB, tidak ada lagi berkas yang harus saya lengkapi"

Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukan bahwa kecepatan pelayanan yang ditunjukan KPMP2T dari segi pembayaran dan penyerahan IMB

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

masih terbilang lambat. Hal ini disebabkan karena KPMP2T baru mencetak bukti pembayaran atau disebut Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) pada saat pemohon datang ke kantor hendak mengambil IMB, selain itu IMB juga baru dicetak pada saat pemohon ke kantor hendak mengambilnya. Seperti yang dikatakan oleh pemohon ini, "Saat saya mengambil IMB saya masih menunggu lama diruang tunggu karena masih ada pejabat yang mau dimintai tanda tangan dan cetak SKRD sebagai bukti pembayaran". Ini dilakukan karena pengalaman yang sering terjadi bahwa saat pemohon dihubungi untuk ke kantor mengambil IMB nya, pemohon tersebut tidak juga datang hingga berbulan-bulan dengan alasan belum cukup dana untuk menebus IMBnya. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Perizinan berikut ini :

> "Sehubungan dengan adanya pemohon yang mengeluh terkait proses pembayaran dan penyerahan IMB, kami memang lakukan pencetakan SKRD dan IMB pemohon, jika pemohon itu sudah berada di kantor. Cara ini kami lakukan karena sering kejadian pemohon yang kami hubungi tidak datang juga ke kantor dengan alasan uangnya belum cukup padahal IMB nya sudah kami cetak. Kalau tidak datang 2 atau 3 hari tidak masalah ini datangnya berminggu bahkan ada yang satu bulan lebih. Kalau begini, penomoran dan tanggal IMB jadi tidak urut".

Selain dari segi administrasi yang menjadi penilaian kecepatan petugas dalam melayani, dari segi teknis juga KPMP2T dinilai lambat, seperti hasil wawancara ini, "Bagaimana pelayanan IMB nya bisa dikatakan cepat, sedangkan untuk menyelesaikan masalah kejelasan lokasi saya saja lama".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon mengeluhkan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama saat hendak mengambil IMB dan membayarnya karena IMB dan Surat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagai bukti pembayaran baru dicetak saat pemohon berada di KPMP2T.

2) Kesiapan Petugas Membantu Dalam Penyelesaian IMB

Kesiapsiagaan petugas KPMP2T untuk membantu pemohon dalam penyelesaian IMB akan memberikan kesan positif. Sebagai petugas pelayanan memang sudah seharusnya siap membantu pemohon mulai dari pemohon mengajukan permohonan hingga penerbitan IMB. Jika dalam proses tersebut pemohon mempunyai permasalahan atau keluhan, petugas harus memberikan jawaban atas keluban tersebut. Setiap keluhan yang ada, petugas dianggap selalu siap membantu, seperti yang dikatakan oleb pemohon berikut, "Menurut saya sudah siap. Yang penting berkas kita lengkap, besok langsung ditinjau di lokasi". Hal yang sama juga dikatakan oleb pemohon berikut, "Mereka selalu siap bantu, namanya juga sudah tugas mereka untuk menyelesaikan IMB orang". Selain itu juga ada salah satu pemohon yang berkasnya tercecer mengungkapkan kepuasannya atas kesiapan petugas membantu dalam penyelesaian IMBnya, yaitu "Menurut saya sudah siap. Saat saya memasukan permohonan kesini dan dinyatakan lengkap, besoknya petugas langsung melakukan peninjauan ke lokasi, tapi sayang mereka kurang teliti sebingga berkas saya terlupakan".

Setiap keluhan yang dialami pemobon memang beragam, walaupun demikian petugas selalu menunjukan sikap kesiapan mereka membantu pemohon menyelesaikannya walaupun keluhan tersebut sampai berlarut-larut belum selesai, seperti tanggapan pemohon berikut ini :

> "Menurut saya petugasnya siap saja dalam menyelesaikan izin yang saya urus, namun jika ada masalah segeralah diselesaikan walaupun masalah tersebut harus melibatkan beberapa instansi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

terkait, sering-seringlah dikoordinasikan kepada instansi tersebut supaya tidak mengendap lama pada instansi itu".

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, bahwa petugas-petugas terkait yang ada di KPMP2T tidak hanya berasal dari pegawai KPMP2T tetapi juga dari SKPD lain dan ditunjuk herdasarkan Surat Keputusan (SK) Bupati Tana Tidung. SKPD tersebut antara lain Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kebutanan dan dari Kantor Lingkungan Hidup. Petugas inilah yang disebut tim teknis yang mengkaji layak tidaknya IMB diterbitkan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan secara teknis. Seperti penuturan Kepala Seksi Perizinan yang disampaikan sebelumnya, bahwa "jika ada hal-hal yang prinsip perlu dilakukan koordinasi berjenjang, seperti keberadaan lahan pada pemohon yang bermasalah itu tidak dapat kita selesaikan sendiri perlu dilakukan koordinasi kepada instansi-instansi yang terkait".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon memberikan tanggapan yang baik atas kesiapan petugas membantu dalam penyelesaian IMB.

3) Kemudahan Prosedur Persyaratan IMB

Prosedur merupakan tata cara Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan pelayanan. Sementara persyaratan adalah berkas atau dokumen yang dipenuhi oleh pemohon sebagai bahan pertimbangan oleh petugas untuk menerbitkan IMB. Oleh karena itu diperlukan prosedur dan persyaratan yang pasti agar pemohon tidak merasa kebingungan dalam melakukan pengajuan IMB. Prosedur dan persyaratan pelayanan IMB yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung mengacu pada Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor : 30 Tahun 2013 Tentang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung yang sudah disampaikan sebelumnya. Untuk prosedur dapat dilihat pada Gambar 4.2, sedangkan persyaratannya pada tabel 4.3 yang sudah disampaikan sebelumnya.

Salah satu pemohon mengatakan "Kalau saya liat persyaratannya masih banyak, kalau saya bandingkan dengan IMB yang saya buat di Tarakan tidak terlalu banyak persyaratannya. Tapi saya tidak mengalami kesulitan memenuhi persyaratannya".

Kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan IMB menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan terkait dengan hubungannya yang langsung kepada pemohon. Pemohon cenderung berfikir bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mereka dapatkan dengan mudah, dalam hal ini adalah proses yang masyarakat harus tempuh untuk mendapatkan pelayanan pembuatan IMB. Pemohon lain memberikan tanggapan bahwa :

> "Masih terlalu banyak persyaratan yang diminta, apalagi petugas meminta gambar detail bangunan yang dibuat dari komputer. Sementara bangunan yang hendak saya bangun hanya terbuat dari kayu. Dengan begitu saya harus membayar orang lagi yang bisa gambar. Dulu teman saya mengurus tidak diminta gambar seperti ini".

Hal senada juga disampaikan oleh pemohon berikut, "Persyaratannya banyak yang diminta, yang menyulitkan gambar bangunan yang dibuat dari komputer, saya membayar orang untuk menggambarnya karena saya tidak tahu".

Dengan persyaratan seperti ini bukannya memudahkan pemohon mengurus IMB, tapi semakin mempersulit bahkan akan menambah biaya lagi bagi pemohon karena harus membayar konsultan untuk menggambar bangunan dalam bentuk

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

skala, selain itu juga membutuhkan waktu. Berhubungan dengan indikator ini, sebaiknya pihak KPMP2T meninjau kembali persyaratan gambar bangunan ini, mungkin ada pengecualian bagi jenis bangunan tertentu. Berkaitan dengan ini, Kepala Seksi Perizinan menanggapi, "persyaratan gambar skala baru-baru ini aja kami terapkan yaitu tahun ini. Karena dengan gambar skala, tim teknis bisa menganalisa kekuatan struktur bangunan yang akan di bangun".

Hasil wawancara lain terkait kemudahan prosedur dan persyaratan yang peneliti lakukan, yaitu sebagai berikut :

> "Persyaratan yang harus saya penuhi bertambah dari yang seharusnya, persyaratan yang bertambah itu semacam surat keterangan dari beberapa instansi yaitu, PT. Adindo di Malinau sebagai pemegang Izin dari menteri kehutanan, kemudian dari Balai Pemantapan Kawasan Hutan di Samarinda dan juga dari Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Tana Tidung. Setelah mendapat kejelasan dari beberapa instansi tersebut, baru tim teknis dari kantor perizinan memproses penerbitan IMB saya".

Permasalahan ini sering dihadapi oleh KPMP2T mengingat keberadaan Wilayah Kabupaten Tana Tidung sebagian besar merupakan Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) yang dimiliki perusahaan, bahkan di daerah pemukiman juga banyak terdapat lokasi yang dimiliki perusahaan namun digarap oleh masyarakat untuk aktivitas pertanian. Aktivitas pertanian itu juga sudah turun temurun digarap sehingga masyarakat secara sepihak mengkleim lahan tersebut adalah miliknya, bahkan lahan tersebut memiliki surat dari kantor desa setempat. Dalam kondisi seperti ini, masyarakat yang hendak mengurus IMB dilahan tersebut dapat diakomodir dengan adanya prosedur dan persyaratan tambahan, seperti yang disampaikan Kepala Seksi Perizinan berikut ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

> "Terkait status kawasan, yang mana desa merekomendasikan tetapi pada saat tim teknis KPMP2T meninjau lokasi ternyata status lahan berada dalam KBK (Kawasan Budidaya Kehutanan), dalam hal ini IMB tidak dapat diterbitkan, namun masih bisa kita upayakan jika pemohon meminta kepada perusahaan pemegang KBK untuk mengeluarkan surat tidak keberatan namun hanya sebatas hunian".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, hanya 1 orang yang merasa tidak mengalami kesulitan atas prosedur dan persyaratan. Sedangkan 3 orang masih merasa sulit atas prosedur dan persyaratan yang ada terutama pada gambar bangunan dalam bentuk skala.

Pada dimensi *responsiviness* (ketanggapan) ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, walaupun pada indikator Kesiapan Petugas Membantu Dalam Penyelesaian IMB, ke 4 pemohon merasa puas, namun 2 indikator lain hampir semua pemohon merasa tidak puas, hal ini terlihat dari hasil wawancara keempat pemohon IMB yang mengeluhkan terkait : yang pertama, kecepatan petugas dalam melayani belum dirasakan oleh pemohon terutama saat hendak mengambil IMB dan membayarnya karena IMB dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagai bukti pembayaran baru dicetak saat pemohon berada di KPMP2T. Yang kedua, kemudahan prosedur dan persyaratan, walaupun ada 1 orang pemohon merasa tidak mengalami kesulitan namun ada 3 orang pemohon masih merasa kesulit terutama pada gambar bangunan dalam bentuk skala.

4. Assurance (Jaminan).

Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Kepastian

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yang diberikan merupakan kemampuan penyedia jasa menjaga kepercayaan masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana dimensi *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, maka peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1) Keberadaan Petugas Pada Saat Pemohon Datang Mengurus IMB

Kepastian keberadaan petugas di kantor sangat diperlukan karena jika ini tidak ditegaskan maka akan menimbulkan keraguan masyarakat terhadap waktu jam pelayanan yang telah ditetapkan. Wawancara dengan pemohon mengatakan : "Keberadaan petugas pada saat saya mengantar berkas permohonan dan mangambil IMB tidak berada diruang pelayanan tetapi diruangan lain". Pemohon lain juga mengatakan :

> "Pada saat saya hendak mengambil IMB yang sudah selesai, petugas yang melayani tidak berada diruang pelayanan, yang ada hanya pegawai yang tidak bertugas disitu sedang duduk-duduk diruang pelayanan sambil merokok. Lalu pegawai tadi memanggil petugasnya".

Dari pengamatan langsung yang peneliti lakukan, keberadaan petugas pelayanan khususnya pelayanan IMB sering tidak berada di ruang pelayanan bahkan sering meniggalkan kantor. Tidak jarang berkas pemohon hanya dititipkan pada aparatur lain yang berada di KPMP2T saat itu. Petugas yang mengurus IMB hanya 1 orang, tugas rutin yang dilakukan adalah menerima berkas, mengecek kelengkapan berkas, mencatat dalam buku register bahkan sampai menyerahkan IMB yang telah selesai. Sementara wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala KPMP2T mengatakan "Tentang kedisiplinan telah dilakukan dengan apel

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pagi yang dilakukan setiap hari tanpa terkecuali bagi PNS dan Non PNS. Jam kerja yang diterapkan mulai jam 7.30 sampai jam 16.30. Sedangkan jam istirahat jam 12.00 sampai 14.00". Dari pernyataan Kepala KPMP2T ini dengan jam kerja yang telah ditetapkan tetap tidak diindahkan oleh petugas pelayanan IMB, seperti yang dikatakan oleh pemohon ini "Saat saya ke kantor jam 8 pagi, petugas yang melayani belum berada di kantor, yang ada hanya beberapa pegawai yang bukan sebagai petugas".

Dari keempat pemohon yang menjadi informan penelitian ini, masih ada satu pemohon yang mendapatkan petugas pelayanan IMB memang berada di ruang pelayanan, hal ini dikarena petugas sedang melayani pemohon lain disaat yang bertepatan dengan kedatangan pemohon ini, seperti yang diungkapkan berikut ini "Pada waktu saya kekantor petugasnya ada karena sedang ada orang lain juga yang mengurus izin di situ".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, hanya 1 orang yang mendapati petugas pelayanan IMB berada diruang pelayanan dan itupun karena bersamaan adanya pemohon lain yang sedang mengurus IMB. Sedangkan 3 orang pemohon lain yang datang ke ruang pelayanan KPMP2T tidak mendapati petugas pelayanan berada di ruangan itu.

2) Kejelasan Informasi Mengenai Tarif Biaya

Besaran biaya yang di kenakan pada pemohon IMB belum bisa dipastikan oleh petugas pelayanan yang ada di kantor dengan segera. Besaran biaya dihitung oleh tim teknis dari Dinas Pekerjaan Umum setelah dilakukan peninjauan lokasi dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Tana Tidung Nomor 19

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu pasal 6 dan 7. Hal ini diungkapkan oleh pemohon berikut :

> "Saat saya mengantar persyaratan beserta formulirnya, petugas belum bisa memastikan berapa biaya yang dikenakan. Katanya nanti tim teknis yang akan menghitung besaran biaya setelah melakukan peninjauan lokasi dan juga berdasarkan rumusan yang ada dalam perda. Dengan demikian tarif yang pasti belum terlalu jelas"

Hal yang sama juga dikatakan oleh pemohon berikut ini, "Belum dijelaskan oleh petugas, bilangnya nanti tim teknis yang akan menghitung besaran biaya setelah melakukan peninjauan lokasi dan juga berdasarkan rumusan yang ada dalam perda".

Informasi mengenai besaran biaya yang tidak dipahami pemohon dapat menimbulkan anggapan tidak baik oleh pemohon kepada petugas, dalam hal ini petugas tim teknis. Anggapan tidak baik itu bisa saja berupa kesengajaan yang dilakukan tim teknis dalam menetapkan besaran biaya yang tidak wajar dengan memanfaatkan kebingungan pemohon. Ditambah lagi dengan adanya ruang yang terbuka untuk pemohon mengajukan surat keberatan biaya yang dikenakan jadi kesempatan oknum tim teknis untuk menyetujui biaya retribusi dikurangi dengan mendapat imbalan dari pemohon. Banyak pemohon IMB yang masih bingung dengan penetapan besaran biaya retribusi IMB, walaupun sudah disampaikan rumusan perhitungannya. Seperti yang dikatakan pemohon berikut :

> "Saya bingung bagaimana perhitungannya, kata pegawainya, rumusnya sudah ditentukan dari peraturan bupati, saat saya dijelaskan juga saya tidak begitu paham, tiba-tiba langsung sekian besarannya. Terus terang saja awalnya biaya yang dikenakan kepada saya bukan yang saya bayar itu sebesar 19 jutaan, tapi 50 jutaan. Saat itu saya protes kepada kepala kantor, dia mengatakan bukan wewenang saya untuk menetapkan besaran tarif tapi tim teknis yang menghitungnya. Saat itu saya disarankan untuk buat surat keberatan kepada tim teknis dan disetujuilah besaran biaya

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

> sebesar 19 jutaan itu dan itu pun saya rasa masih mahal jika dibandingkan dengan kota Tarakan paling berkisar 7 juta s/d 9 jutaan. Tapi sudahlah daripada repot lagi".

Pemohon lain juga mengatakan, "Rincian perhitungannya yang ada dalam perda, saya belum paham. Kata petugasnya tim teknis yang menetapkan besaran biaya". Besaran biaya yang ditetapkan tim teknis juga diungkapkan Kepala KPMP2T, "Retribusi dipungut oleh bendahara penerimaan dan ditetapkan besaran retribusi oleh tim teknis".

Informasi besaran biaya yang tidak dapat disampaikan oleh petugas pada awal-awal pemohon mengajukan permohonan IMB, mengakibatkan adanya beberapa IMB yang baru diambil oleh pemohon beberapa bulan kemudian karena alasan biaya yang mahal sehingga pemohon menunda untuk mengambil IMBnya, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Perizinan berikut ini :

> "Perhitungan biaya telah diatur dalam perda dan rumus perhitungannya ada dalam perda tersebut. Pemohon merasa mahal karena tidak mengurus sendiri, tapi melalui orang lain. Kita selalu menekankan kepada pemohon untuk mengurus sendiri IMBnya. Pemohon sendiri sering menunda pengambilam IMB sampai berbulan-bulan karena alasan dana tidak cukup untuk menebus".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, semua pemohon belum paham dengan informasi besaran biaya yang dikenakan. Rumusan perhitungan biaya yang ada di Peraturan Daerah penjelasannya belum sederhana sehingga para pemohon masih bingung.

3) Kejelasan Informasi Persyaratan dan Prosedur Pengurusan IMB

Kejelasan tentang informasi prosedur dan persyaratan IMB merupakan keharusan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini KPMP2T kepada masyarakat. Petugas dituntut untuk mampu memberikan penjelasan dengan lengkap kepada pemohon saat mereka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

bertanya tentang informasi yang dibutuhkan. Para pemohon akan puas dan senang apabila petugas yang memberikan pelayanan memberikan informasi yang jelas dan perhatian yang baik atas setiap kebutuhan atau persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan IMB. Wawancara terhadap pemohon menyatakan, bahwa "Informasi persyaratannya yang di minta untuk dilengkapi menurut saya jelas dan prosedurnya juga jelas dapat terbaca dalam alur pelayanan yang dipajang dipapan pengumuman". Hal yang sama juga dinyatakan oleh pemohon lain, "Informasi persyaratan dan prosedur yang ada menurut saya sudah jelas. Kalau persyaratan, ada diformulir yang dikasih ke kita untuk dilengkapi". Prosedur pelayanan IMB digambarkan dalam bentuk alur pelayanan yang telah disampaikan sebelumnya pada gambar 4.2. Pernyataan lain juga disampaikan pemohon berikut ini : "Persyaratannya sudah jelas berdasarkan yang ada dalam formulir". Sedangkan pemohon yang ke empat juga menyatakan hal yang baik pada indikator ini yaitu, "Informasi persyaratan dan prosedur sudah jelas yang disampaikan oleh petugas".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, petugas pelayanan dalam memberikan kejelasan prosedur dan persyaratan kepada pemohon sudah baik, hal ini berdasarkan penuturan ke empat pemohon yang peneliti wawancarai di atas.

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, walaupun pada indikator Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB, ke 4 pemohon merasa puas, namun 2 indikator lainnya hampir semua pemohon merasa tidak puas, hal ini terlihat dari hasil wawancara keempat pemohon IMB yang mengeluhkan terkait : yang pertama, 3 orang pemohon yang datang mengurus

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

IMB tidak mendapati keberadaan petugas berada di ruang pelayanan, walaupun ada 1 orang pemohon yang mendapati petugas pelayanan IMB berada di ruang pelayanan dan itu pun karena bersamaan adanya pemohon lain yang sedang mengurus IMB. Yang kedua, kejelasan informasi mengenai tarif biaya keempat pemohon belum paham dengan informasi besaran biaya yang dikenakan.

5. Empathy (Empati).

Dimensi ini merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada pemohon secara individu. Untuk melihat sejauh mana dimensi *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung, maka peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1) Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan

Pada indikator keramahan dan kesopanan yang ditunjukan petugas pelayanan akan membangun kesan yang baik bagi pengguna layanan. Hal ini juga turut mendukung dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukan pada awal pemberian layanan kepada pemohon merupakan hal yang perlu dikembangkan secara lebih berkesinambungan guna memberikan respon yang baik dari petugas pelayanan.

Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan IMB erat kaitannya dengan perilaku petugas yang santun. Indikator ini sangat penting, terutama untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan IMB yang diberikan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan IMB merupakan bagian dari kualitas pelayanan pada sumber daya manusia. Dengan sikap ini akan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

meningkatkan keyakinan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon IMB.

Terkait dengan keramahan dan kesopanan petugas pelayanan IMB, ada pemohon yang menilai berikut, "menurut saya sudah ramah dan sopan, saya disapa dan ditanyakan keperluan saya. Kalau senyumnya masih kurang". Hal yang sama juga diungkapkan oleh pemohon yang lain, "Petugasnya kurang senyum, saya hanya disapa saja dan ditanyakan keperluan saya". Dari penuturan kedua pemohon ini, petugas pelayanan IMB dirasa kurang memberikan senyuman sehingga pelayanan yang diberikan petugas terkesan kurang bersahabat.

Penuturan yang lain juga diungkapkan pemohon lain yaitu, "Keramahan petugas biasa saja. Kesopanannya kurang karena petugas yang laki-laki bajunya tidak dikancing bagian atasnya. Walaupun panas sebaiknya pada saat ada pelanggan sebaiknya dikancing lagi bajunya". Ketidakrapian petugas ini memberikan kesan yang tidak sopan kepada pemohon yang ada pada saat itu. Seperti halnya baju yang sengaja tidak dikancing di bagian atas mungkin membuat petugas tersebut merasa nyaman karena keadaan ruangan yang panas, tetapi dipandang oleh pemohon tidak sopan seperti penuturan pemohon di atas.

Sikap ramah dan sopan juga ditunjukan petugas dengan menghargai pemohon yang datang mengurus IMB dengan berbagai sikap, seperti tanggapan pemohon berikut ini :

> "Keramahan yang ditunjukan petugas bagus saja. Dan mereka juga sopan. Tapi ada kalimat yang ditempel didinding menurut saya kurang pas. Yaitu Anda Sopan Kami Segan. Kalimat itu sudah tidak cocoklah sebagai kantor yang memberikan pelayanan, tipe orangkan beda-beda yang datang, apalagi kalau ada orang yang datang marah-marah karena kesalahan pihak kantor masak harus diusir karena petugasnya merasa orang itu tidak sopan. Kembali lagi pada peribahasa bahwa pembeli adalah raja".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Berdasarkan tanggapan pemohon di atas yang berkaitan dengan tempelan di dinding yang menyatakan anda sopan kami segan, memang bertolak belakang dengan indikator keramahan dan kesopanan petugas. Pada indikator ini yang dituntut bersikap sopan adalah petugas yang memberikan pelayanan, namun pada slogan yang ditempel di dinding menyatakan bahwa pemohonlah yang harus bersikap sopan kepada petugas.

Masyarakat sebagai pemohon izin memiliki sikap yang berbeda-beda, kadang pemohon memiliki sikap yang ingin dituruti kemauannya sehingga kurang menghargai petugas pelayanan karena merasa sudah membayar biaya pelayanan yang dibutuhkan, seperti yang pernah diungkapkan Kepala Seksi Perizinan sebelumnya "petugas sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya walaupun ada keluhan dengan pemohon yang ingin dituruti kemauannya dan tidak bisa kita penuhi". Disinilah pentingkan pengetahuan dan pemahaman petugas pelayanan akan sikap pemohon yang demikian, petugas pelayanan bukan sebagai orang yang dilayani melainkan melayani. Peningkatan sikap dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan bisa diperoleh melalui pelaksanaan bimtek ataupun pelatihan-pelatihan sejenis sehingga petugas pelayanan memiliki bekal dalam menghadapi pemohon dengan berbagai karakter seperti hasil wawancara kepada Kepala KPMP2T "Kendala terkait SDM dan solusinya dengan akan mengikuti Bimtek sesuai Tupoksi aparatur yang ada".

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, hanya 1 orang pemohon yang merasa puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas, sementara 3 orang pemohon belum sepenuhnya merasa puas terutama pada senyuman petugas yang merupakan bagian dari keramahan. Dan juga

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

ketidaksopanan petugas karena tidak mengkancing baju bagian atas saat ada pemohon yang datang.

2) Petugas Memberikan Pelayanan Secara Adil Tidak Pilih Kasih dan Diskriminasi

Indikator lain pada dimensi *empathy* (empati), yaitu petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi. Dalam memberikan pelayanan, petugas sepatutnya tidak sewenang-wenang ataupun tidak memihak kepada orang tertentu. Setiap masyarakat yang datang mengurus IMB mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya tanpa membedakan asal-usul maupun status pemohon. Salah satu pemohon mengungkapkan bahwa :

> "Pelayanan yang di berikan masih pilih kasih. Pada saat saya berada didepan petugas, tiba-tiba datang orang yang dikenal petugas datang mengurus IMB sepertinya temannya karena ngobrolnya akrab. Beda dengan saya yang mau ngomong dengan petugas saja hati-hati sekali dan sangat formal. Petugas sudah tau apa keperluan orang tersebut sehingga petugas langsung meminta berkasnya dan orang tersebut langsung meninggalkan kantor, dan si petugas mengatakan nanti saya telpon ya... Saya merasa orang tersebut dimudahkan urusannya oleh petugas".

Pemberian layanan sebaiknya diutamakan kepada pemohon sesuai dengan gilirannya. Jika layanan sedang berlangsung terhadap pemohon saat itu, sebaiknya petugas tetap fokus pada pemohon yang sedang dilayani walaupun ada pemohon lain yang menitipkan berkas karena pemohon tersebut merupakan teman, sebaiknya disuruh tunggu setelah pemohon yang sedang dilayani selesai.

Walaupun ada 1 orang pemohon yang merasakan petugas masih pilih kasih, namun 3 orang pemohon lain merasa diperlakukan adil oleh petugas seperti wawancara berikut ini "Saya terlayani aja dengan baik dan adil". Pemohon lain

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

juga mengatakan "Kalau saya liat adil dan tidak diskriminasi perlakuan yang dilakukan petugas, karena pada saat saya sedang dilayani, ada juga 2 pelanggan lain yang akan mengurus izin dan harus menunggu setelah saya selesai". Hal yang sama juga dikatakan oleh pemohon lain yaitu "Yang saya rasakan pelayanannya baik saja kok".

Dengan bersikap adil dan tidak diskriminasi, pemohon merasa diperhatikan dan akan menimbulkan kesan yang baik serta penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas KPMP2T Kabupaten Tana Tidung.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 4 orang pemohon, 3 diantaranya memberikan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas KPMP2T adil dan tidak diskriminasi. Sedangkan 1 orang pemohon merasa masih ada pilih kasih yang dilakukan petugas.

3) Kesungguhan Petugas Memperhatikan Kepentingan Pemohon.

Indikator terakhir pada dimensi ini adalah kesungguhan petugas memperhatikan kepentingan pemohon. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, petugas dituntut mampu memberikan perhatian terhadap kepentingan pemohon yang datang mengurus IMB. Selain kepentingan pemohon memperoleh IMB, pemohon juga mempunyai kepentingan lain yang perlu kejelian petugas untuk melihatnya. Agar kepentingan lain pemohon tidak terganggu dalam memperoleh IMB, petugas harus jeli memahami pemohon yang datang bila perlu petugas menanyakan kepada pemohon apakah pemohon mempunyai kepentingan lain sehingga harus terburu-buru. Berikut adalah hasil wawancara dengan pemohon terkait indikator ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

> "Sebenarnya pada saat saya ditelpon untuk mengambil IMB saya harus buru-buru ke Tarakan karena speed yang saya tumpangi akan segera berangkat, namun saya masih disuruh tunggu karena kepala kantor yang menandatangani masih berada di luar kantor. Dengan kejadian ini saya tidak jadi berangkat dengan speed itu".

Hal senada juga disampaikan pemohon lain "Kalau petugasnya memperhatikan kepentingan lain saya, petugasnya bertanya dong apakah bapak buru-buru atau punya kepentingan mendesak, tapi ini tidak". Hal yang sama juga dikatakan oleh pemohon lain "Saya rasa tidak. Semua orang pasti punya kepentingan dan pengen urusan di kantor ini cepat selesai tanpa harus menunggu lama. Kalau petugasnya berpikir seperti itu pasti saya tidak menunggu lama".

Dari hasil wawancara tersebut di atas, harus ada komunikasi yang bersifat individual antara kedua belah pihak, tidak hanya petugas yang dituntut untuk jeli memahami apa yang diingini oleh pemohon, namun juga inisiatif dari pemohon untuk menjelaskan dengan baik jika memiliki kepentingan lain yang mendesak agar tercipta suatu solusi yang dapat dilakukan kedua belah pihak, seperti hasil wawancara dengan pemohon berikut ini :

> "Waktu saya antar berkas permohonan saya, mereka sangat memperhatikan kepentingan saya. Saat mereka menyampaikan kepada saya besok akan dilakukan pengecekan lokasi, tapi saya katakan bahwa besok saya mau berangkat selama 1 minggu, bagaimana kalau hari ini, saya waktunya terserah. Nah saat itu mereka siap meninjau hari itu juga pada siang harinya".

Kesungguhan petugas memperhatikan kepentingan pemohon, hendaknya dilakukan secara tulus yang bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dari hasil wawancara terhadap 4 (empat) orang pemohon pada indikator ini, hanya 1 orang pemohon yang merasa petugas sungguh memperhatikan kepentingannya, sementara 3 orang pemohon tidak karena masing-masing pihak

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

seharusnya peka dan memiliki inisiatif untuk berkomunikasi secara individu atas kepentingan yang dimilikinya.

Pada dimensi *empathy* (empati) ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, walaupun pada indikator petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi, 3 orang pemohon merasa puas dan 1 orang tidak, namun 2 indikator lainnya hampir semua pemohon merasa tidak puas, hal ini terlihat dari hasil wawancara keempat pemohon IMB yang mengeluhkan terkait : Yang pertama, hanya 1 orang pemohon yang merasa puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas, sementara 3 orang pemohon belum sepenuhnya merasa puas terutama pada senyuman petugas yang merupakan bagian dari keramahan. Dan juga ketidaksopanan petugas karena tidak mengkancing baju bagian atas saat ada pemohon yang datang. Yang kedua, 1 orang pemohon merasa petugas memperhatikan kepentingannya, sementara 3 orang pemohon tidak.

2. Upaya Yang Dilakukan Oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pembahasan mengenai upaya-upaya yang telah dan akan dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dalam meningkatkan kualitas pelayanan IMB mencakup : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy.* Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. Upaya Tangibles (Bukti Fisik).

Sebagaimana diuraikan sebelumnya tentang pelayanan yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pada dimensi *tangibles,* diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di sana masih kurang baik karena bukti fisik yang terlihat secara kasat mata masih terbatas baik pada tampilan fisik gedung kantornya maupun petugas yang ada.

Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB terkait dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah :

1. Kepala KPMP2T akan meminta kepada Bupati untuk memiliki gedung kantor yang layak sebagai pelayanan publik dan tempat yang strategis sehingga dalam melakukan pelayanan tidak mengalami hambatan.
2. Sementara sarana dan prasarana yang ada di dalam kantor sebagai penunjang kenyamanan masyarakat seperti penataan interior, pendingin ruangan dan memfungsikan toilet di ruang pelayanan akan dilakukan pengalokasian anggaran untuk pembenahan.
3. Aparatur yang ada di KPMP2T terutama petugas pelayanan akan dilakukan pengadaan seragam yang pantas dan rutin diadakan setiap tahun agar terlihat rapi.

b. Upaya Reliability (Kehandalan).

Sebagaimana diuraikan sebelumnya tentang pelayanan yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pada dimensi *reliability,* kualitas pelayanan yang ada belum dapat dikatakan baik karena secara umum tanggapan pemohon kurang baik, baik ketepatan waktu penyelesaian IMB, sistem administrasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

perizinan yang ada, informasi yang diperlukan pemohon, maupun penanganan keluhan pemohon.

Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB terkait dimensi *reliability* (kehandalan) adalah :

1. IMB yang diurus mampu diselesaikan 3 hari kerja jika persyaratan pemohon tidak ada masalah dan mudah dijangkau. Tim teknis akan selalu siap meninjau setiap hari. Permohonan yang masuk hari ini akan ditinjau lokasinya keesokan harinya. Setelah ditinjau, IMB akan dicetak. Petugas menghubungi pemohon via telpon untuk mengambil IMB nya.
2. Pencatatan akan segera dilakukan dalam buku register saat pemohon melakukan pendaftaran. Bahkan jika memiliki gedung kantor dan pelayanan sendiri akan memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai sistem perizinan.
3. Aparatur dan petugas yang terkait akan selalu dibekali dengan pengetahuan tentang pelayanan IMB dan akan diprogramkan aparatur dan petugas mengikuti bimtek dan magang di daerah lain yang kualitas pelayanannya sudah baik.
4. Akan mengajukan kepada Sekretaris Daerah (Sekda) penambahan tenaga sebagai petugas yang berstatus PNS. Karena jika petugas yang berstatus Non PNS tidak mungkin di kader dan ditingkatkan SDM nya sejauh mungkin, karena sewaktu-waktu bisa saja petugas yang non PNS itu berhenti karena mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Upaya Responsiviness (Ketanggapan).

Sebagaimana diuraikan sebelumnya tentang pelayanan yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pada dimensi *responsiviness,* kualitas pelayanan yang ada belum dapat dikatakan baik karena secara umum tanggapan pemohon kurang baik terhadap kecepatan petugas dalam melayani dan juga kemudahan prosedur dan persyaratan belum dirasakan pemohon.

Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB terkait dimensi *responsiviness* (ketanggapan) adalah :

1. Sebagaimana visi KPMP2T yang disampaikan sebelumnya, maka kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi sesuatu yang penting untuk dilakukan terutama dalam proses pengambilan IMB yang sudah selesai. IMB yang sudab selesai sebenarnya sudah tidak ada masalah lagi karena telah melalui proses baik pengecekan administrasi maupun pengecekan dilapangan, hanya tinggal pembayaran saja yang diselesaikan oleh pemohon. Jika petugas menghubungi pemohon untuk menyampaikan bahwa IMB telah selesai, dan pemohon memberikan kepastian kapan mengambilnya maka segera dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan sudah dibubuhi tanda tangan yang berwewenang sebelum pemohon yang bersangkutan tiba di kantor.
2. Jika ada permasalahan yang memerlukan tanggapan dari instansi lain, akan segera dikoordinasikan kepada pihak-pihak terkait. Tidak hanya mengirim surat tetapi petugas langsung ke instansi tersebut untuk meminta rekomendasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3. Terkait persyaratan yaitu gambar bangunan dengan menggunakan skala akan dilakukan peninjauan kembali apakah mutlak atau masih ada pengecualian, seperti contoh bangunan yang terbuat dari kayu. Jika persyaratan ini mutlak, dikhawatirkan masyarakat enggan untuk mengurus IMB.

d. Upaya Assurance (Jaminan).

Sebagaimana diuraikan sebelumnya tentang pelayanan yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pada dimensi *assurance,* kualitas pelayanan yang ada belum dapat dikatakan baik karena secara umum tanggapan pemohon kurang baik terhadap keberadaan petugas di ruang pelayanan dan juga kejelasan informasi mengenai tarif biaya.

Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB terkait dimensi *assurance* (jaminan) adalah :

1. Akan menambah petugas pelayanan IMB, tidak hanya satu orang yang menangani sehingga keberadaan petugas berkesinambungan jika petugas yang satu keluar petugas yang satunya tetap berada di ruang pelayanan. Dengan demikian akan menimbulkan kepastian keberadaan petugas selama jam kerja.
2. Masyarakat yang hendak mengurus IMB biasanya ingin mengetahui terlebih dahulu besaran biayanya, untuk itu petugas pelayanan IMB yang pertama berhadapan langsung kepada masyarakat harus mampu menjelaskan informasi besaran biaya dengan mengacu pada Perda Nomor 19 tahun 2012. Dan walaupun belum ditinjau ke lapangan, informasi mengenai biaya akan sudah bisa disampaikan kan kepada masyarakat dengan melihat gambar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

bangunan yang disampaikan masyarakat sebagai persyaratan. Untuk memperoleh bekal pemahaman tentang informasi biaya, petugas pelayanan diajari terlebih dahulu oleh tim teknis.

3. Kedepan prosedur dan persyaratan dapat diketahui oleh masyarakat dengan mengakses internet sehingga masyarakat tidak perlu ke kantor hanya untuk menanyakan persyaratan lalu pulang dan kembali lagi ke kantor mengantar berkas permohonan. Dengan demikian pemohon hanya datang pada saat mengantar berkas yang sudah lengkap.

e. Upaya Empathy (Empati)

Sebagaimana diuraikan sebelumnya tentang pelayanan yang ada di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung pada dimensi *empathy,* kualitas pelayanan yang ada belum dapat dikatakan baik karena secara umum tanggapan pemohon kurang baik terhadap keramahan dan kesopanan petugas dan juga perhatian petugas terhadap kepentingan pemohon.

Dengan demikian upaya yang dilakukan oleh KPMP2T Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB terkait dimensi *empathy* (empati) adalah :

1. Keramahan dan kesopanan sudah selayaknya harus ada pada petugas pelayanan bukan pada masyarakat. Masyarakat yang datang pasti datang dengan berbagai karakter dan sikap yang berbeda-beda, selain itu dengan penampilan yang berbeda pula, ada yang bercelana pendek, ada yang pake sendal, dan sebagainya. Dengan penampilan seperti itu petugas akan tetap menyambut pemohon yang datang mengurus IMB dengan senyuman dan tetap dilayani.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Dalam hal ini petugas pelayanan perlu diberi pencerahan dan pemahaman akan pentingnya berlaku adil tidak pilih kasih dan tidak diskriminasi terhadap pemohon, karena jika ada perlakuan istimewa terhadap pemohon tertentu dan diketahui oleh pemohon lain, maka kesan yang tidak baik akan dirasakan oleh pemohon yang diabaikan tersebut.
3. Untuk dapat memberikan perhatian terhadap kepentingan pemohon, maka petugas perlu memiliki inisiatif untuk memulai berkomunikasi baik terkait kepentingan lain pemohon agar tidak terganggu dan kepentingannya dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga tidak terganggu. Dengan komunikasi ini, akan tercipta suatu solusi yang bisa disepakati oleh kedua belah pihak jika pemohon mempunyai kepentingan yang tergesa-gesa karena harus mengurus IMB.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, temuan dan pembahasan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilihat dari 5 (lima) dimensi yang diteliti *(tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)* dinilai belum memiliki kualitas yang baik, karena secara umum masih terdapat keluhan dari pemohon. Berdasarkan fakta yang ada jika dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan IMB pada KPMP2T Kabupaten Tana Tidung tersebut adalah sebagai berikut :

   a. *Tangibles* (bukti fisik).

      Pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dari dimensi *tangibles* belum memiliki kualitas yang baik, hal ini karena kelayakan gedung kantor baik bentuk dan letaknya belum sesuai seperti kantor pelayanan pada umumnya. Media informasi yang ada di KPMP2T juga masih manual karena belum memiliki website yang dapat diakses melalui internet. Ketidaknyamanan diruang pelayanan juga dirasakan oleh para pemohon saat datang mengurus IMB karena tidak ada AC sehingga pemohon merasa kepanasan. Selain itu petugas yang melayani

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

terlihat tidak rapi, dimana petugas laki-laki tidak memasukan baju sedangkan yang perempuan menggunakan sendal.

b. *Reliability* (kehandalan)

Pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung dari dimensi *reliability* belum memiliki kualitas yang baik, hal ini terlihat pada kemampuan KPMP2T dalam menyampaikan janji penyelesaian IMB belum sesuai SOP yaitu 15 hari kerja, namun faktanya ada pemohon yang mengalami lebih dari pada itu bahkan hingga 10 bulan baru IMBnya selesai. Sistem administrasi perizinan masih dilakukan secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan. Informasi yang diperlukan pelanggan juga masih belum memuaskan terutama informasi mengenai besaran biaya, petugas yang ada belum bisa menjelaskan. Selain itu dalam menyelesaikan keluhan belum ada wadah untuk menyalurkan keluhan yang ingin disampaikan, terutama petugas yang khusus untuk menjawab atau menangani keluhan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Pada dimensi *responsiviness* ini, pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung belum memiliki kualitas yang baik, walaupun petugas selalu menunjukkan kesiapsiagaannya dalam membantu pemohon mengurus IMB, namun pada kecepatan petugas dalam melayani belum dirasakan baik oleh pemohon terutama saat hendak mengambil IMB dan membayar retribusi karena IMB dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagai bukti pembayaran baru dicetak saat pemohon berada di KPMP2T. Selain itu kemudahan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

prosedur dan persyaratan masih dirasa sulit oleh para pemohon pada umumnya terutama pada gambar bangunan dalam bentuk skala.

d. *Assurance* (jaminan)

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung juga masih belum memiliki kualitas yang baik, walaupun kepastian mengenai informasi prosedur dan persyaratan pengurusan IMB sudah jelas, namun kepastian keberadaan petugas berada di ruang pelayanan tidak tentu karena secara umum pemohon yang datang tidak mendapati petugas berada di ruang pelayanan. Selain itu kejelasan informasi mengenai besaran biaya juga belum bisa diketahui oleh pemohon pada awal pengurusan IMB.

e. *Empathy* (empati)

Pada dimensi *empathy* (empati), pelayanan IMB di KPMP2T Kabupaten Tana Tidung juga belum memiliki kualitas yang baik, walaupun secara umum petugas telah memberikan pelayanan secara adil dan tidak pilih kasih kepada pemohon, namun keramahan dan kesopanan petugas, belum sepenuhnya dirasakan sebagian besar pemohon terutama pada senyuman petugas yang merupakan bagian dari keramahan dan juga ketidaksopanan petugas karena tidak mengkancing baju bagian atas saat ada pemohon yang datang. Selain itu sebagian besar pemohon merasa petugas tidak memperhatikan kepentingan lain pemohon.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dengan demikian kesimpulan akhir pada penelitian ini adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memiliki kualitas yang baik, meskipun pada dimensi *responsiveness, assurance dan empathy* terdapat masing-masing satu indikator yang dinilai baik oleh pemohon, akan tetapi sebagian besar indikatornya dinilai kurang baik.

2. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (KPMP2T) Kabupaten Tana Tidung untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah sebagai berikut :

   a. *Tangibles* (bukti fisik),

      1) Kepala KPMP2T akan bertemu Bupati untuk mengajukan gedung kantor yang layak sebagai pelayanan publik dan tempat yang strategis.

      2) Sarana dan prasarana seperti penataan interior, pendingin ruangan dan memfungsikan toilet di ruang pelayanan akan dilakukan pengalokasian anggaran untuk pembenahan.

      3) Aparatur yang ada di KPMP2T terutama petugas pelayanan akan dilakukan pengadaan seragam yang pantas dan rutin diadakan setiap tahun agar terlibat rapi.

   b. *Reliability* (kehandalan)

      1) IMB yang diurus mampu diselesaikan 3 hari kerja jika persyaratan pemohon tidak ada masalah dan mudah dijangkau.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2) Pencatatan akan segera dilakukan dalam buku register saat pemohon melakukan pendaftaran. Bahkan jika memiliki gedung kantor dan pelayanan sendiri akan memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai sistem perizinan.

3) Aparatur dan petugas yang terkait akan selalu dibekali dengan pengetahuan tentang pelayanan IMB dan akan mengikuti bimtek dan magang di daerah lain yang kualitas pelayanannya sudah baik.

4) Akan mengajukan kepada Sekretaris Daerah (Sekda) untuk tenaga tambahan sebagai petugas yang berstatus PNS.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

1) Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan IMB sudah dibubuhi tanda tangan yang berwewenang sebelum pemohon yang bersangkutan datang ke kantor untuk mengambil IMB.

2) Jika ada permasalahan yang memerlukan tanggapan dari instansi lain, segera dikoordinasikan kepada pihak-pihak terkait. Tidak hanya mengirim surat tetapi petugas langsung ke instansi tersebut untuk meminta rekomendasi.

3) Persyaratan gambar bangunan dengan menggunakan skala akan dilakukan peninjauan kembali apakah mutlak atau masih ada pengecualian, seperti contoh bangunan yang terbuat dari kayu.

d. *Assurance* (jaminan)

1) Perlunya penambahan petugas pelayanan yang mengurus IMB.

2) Petugas pelayanan IMB yang pertama berhadapan langsung kepada masyarakat harus mampu menjelaskan informasi besaran biaya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Untuk memperoleh bekal pemahaman tentang informasi biaya, petugas pelayanan diajari terlebih dahulu oleh tim teknis.

3) Prosedur dan persyaratan dapat diketahui oleh masyarakat dengan mengakses internet.

e. *Empathy* (empati)

1) Akan mendisiplinkan petugas dengan berpakaian rapi dan selalu ramah serta murah senyum kepada setiap pemohon.

2) Petugas pelayanan akan diberi pencerahan dan pemahaman akan pentingnya berlaku adil tidak pilih kasih dan tidak diskriminasi terhadap pemohon walaupun teman atau pejabat sekalipun.

3) Petugas perlu memiliki inisiatif untuk memulai berkomunikasi kepada pemohon terkait kepentingan lain pemohon agar tidak terganggu dan kepentingannya dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga tidak terganggu.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan simpulan di atas, dengan melihat prospek kedepan maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan IMB yang kemudian dapat dijadikan sebagai saran dalam penelitian ini guna peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Untuk dimensi *tangibles*, agar Kepala KPMP2T segera mungkin melakukan pertemuan dengan Bupati untuk menyampaikan pertimbangan-pertimbangan bahwa pentingnya KPMP2T berada di tempat yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian diharapkan Bupati dapat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

memprioritaskan pembangunan gedung KPMP2T sebagai pelayanan publik dan dapat menggenjot pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor perizinan karena keberadaan KPMP2T yang mudah diakses. Untuk gedung KPMP2T yang ada sekarang walaupun keberadaannya masih hanya sementara sambil menunggu keputusan Bupati atas bangunan KPMP2T, namun sebaiknya tetap diperlukan perhatian terhadap terpenuhinya sarana prasarana didalamnya seperti penataan interior ruang pelayanan, pendingin ruangan, tersedia televisi dan bahan-bahan bacaan agar pemohon yang mengantri tidak jenuh karena harus menunggu serta toilet yang bisa berfungsi.

2. Untuk dimensi *reliability*, petugas yang ada agar lebih meningkatkan kehandalannya lagi dalam memberikan pelayanan IMB sehingga dalam penyelesaian IMB tepat waktu, kelalaian dapat diminimalisir dan mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat jika ada pertanyaan.
3. Untuk dimensi *responsiveness*, petugas pelayanan harus bisa melayani dengan cepat jangan biarkan pemohon harus menunggu terlalu lama saat pemohon sedang dilayani. Seperti halnya pemohon yang telah dihubungi untuk mengambil IMB yang sudah selesai seharusnya tidak perlu lagi menunggu karena IMB dan SKRD baru dicetak pada saat pemohon berada di KPMP2T dan meminta tanda tangan kepada pejabat yang berwewenang. Selain itu terkait pada prosedur dan persyaratan jangan menyulitkan masyarakat, jika ada persyaratan yang kurang lengkap namun pertimbangan petugas akan persyaratan tersebut bisa ditoleransi maka sebaiknya IMB tetap diproses secepat mungkin.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. Untuk dimensi *assurance,* petugas sebaiknya bisa memberikan penjelasan mengenai besaran biaya pengurusan IMB yang pasti walaupun tim teknis belum melakukan peninjauan lokasi, namun sudah bisa diketahui dengan persyaratan yang ada. Selain itu keberadaan petugas berada di kantor atau di ruang pelayanan harus pasti karena tidak diketahui kapan masyarakat akan datang mengurus IMB. Untuk hal ini perlu ada sangsi yang diberikan kepada petugas yang tidak masuk kantor dan tidak berada diruang pelayanan pada saat jam kerja tanpa alasan yang jelas. upaya yang dilakukan oleh Kepala KPMP2T untuk menambah petugas pelayanan IMB sangat tepat agar keberadaan petugas pelayanan selalu berkesinambungan.
5. Untuk dimensi *empathy,* sebaiknya setiap apel pagi yang dilakukan di KPMP2T, Kepala KPMP2T selalu memberikan pencerahan dan pemahaman kepada petugas pelayanan akan pentingnya berlaku adil tidak pilih kasih, berpakaian sopan dan selalu tersenyum serta berinisiatif berkomunikasi kepada pemohon agar tidak ada hambatan dalam proses pembuatan IMB.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amin Z, I. (2007). Pengaruh Implementasi Otonomi Daerah Terhadap Kinerja Aparatur Birokrasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Timur. Disertasi, Unpad, Bandung

Batinggi, A. (2005). Manajemen Pelayanan Umum. Tanggerang : Universitas Terbuka.

Fatimatul Darfi. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Tumbuh Kembang Anak di Puskesmas Kecamatan Sukamara Kabupaten Sukamara (TAPM). Jakarta. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Hadari, Nawawi. (1994). Metode Penelitian Ilmiah. Jakarta : Rineka Cipta.

Kotler, P. (2000). Marketing Managemen in Millennium Edition Ten Edition. USA : Prentice-Hall, Inc.

Moenir, H.A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Nazir, M. (2005). Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia.

Poltak Sinambela, Lijen, dkk. (2008). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

Pudyatmoko Y, Sri (2009). Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan. Jakarta : Grasindo.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2010). Manajemen Pelayanan.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, (2004). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta.

Sunarto. 2003. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.

Sutedi, Adrian. (2011). Good Coorporate Governance. Jakarta : Sinar Grafika.

Sutopo. (2002). Pengantar Penelitian Kualitatif. Surakarta : Puslit UNS.

Tjiptono, Fandy. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2008). Service Management mewujudkan layanan prima. Yogyakarta : Andi.

Umar, H. (2003). Business an Introduction. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Wahyudi, A, S. (2006). Manajemen Strategik. Pengantar Proses Berpikir Strategik. Tanggerang : Binarupa Aksara Publisher.

Waluyo. (2007). Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung : CV. Mandar Maju.

Wibisono, Darmawan. (2003). Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bismis. No. 3 Jilid 10 2005.

Yamit, Z. (2005). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarya : Ekonisia.

Zulkifli. (2007). Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar. Sungailiat : Shiddiq Press.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Wibesite :

http://news.detik.com/berita-jawa-timur/3152253/kota-malang-jadi-role-model-pelayanan-terbaik-satu-pintu-dan-akta. di unduh tanggal 2 Juni 2016.

http://Pembangunan 'Dihadang' Status Lahan KBK dan Perusahaan_KORAN KALTIM. Di unduh tanggal 14 Mei 2016.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 1. Pedoman dan Hasil Wawancara

WAWANCARA KEPADA PEMOHON

Nama (Inisial) : A

Alamat : Jl. Gunung Harapan RT 5 Desa Sesayap

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal wawancara : 26 April 2016

1. TANGIBLE (BERWUJUD)

1) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan?

"Menurut saya sudah cukup bersih, namun saja masih ada puntung rokok dan abunya yang menumpuk di asbak meja pelayanan tidak dibuang. Saya yang tidak merokok tidak tahan mencium bau rokok. Kenyamanannya, saya merasa tidak nyaman karena hawanya panas dan berkeringat sampai disini karena naik tangga 3 lantai dan AC nya tidak ada disini".

2) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kerapian penampilan petugas pelayanan?

"Kalau pakaiannya sudah rapi tapi petugas yang wanita menggunakan sendal pada saat diruang pelayanan. Saya paham kalau wanita kurang nyaman menggunakan sepatu hag tinggi jika sudah di kantor, tapi kalau ada orang yang datang urus izin sebaiknya sepatunya dipakai".

3) Bagaimana kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor perizinan?

"Media informasi tentang pelayanan IMB masih berupa kertas yang diprint sendiri dan hanya ditempel di papan pengumuman, menurut saya sebaiknya di cetak banyak dipercetakan menggunakan kertas yang bagus dan diletakan diruang tunggu sehingga orang yang datang mengurus izin bisa mengambilnya".

4) Apakah gedung kantor pelayanan sudah layak baik bentuk dan letaknya?

"Secara fisik gedungnya sudah bagus karena bangunan permanen, tapi letaknya tidak strategis karena ruang pelayanan berada di lantai 3 dan tidak ada lift".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. RELIABILITY (KEHANDALAN)

1) Apakah penyelesaian IMB tepat waktu?

"Penyelesaiannya sudah sesuai dengan yang dijanjikan dan saya ditelpon oleh petugasnya waktu sudah selesai"

2) Apakah pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan sudah sesuai?

"sudah dan tidak ada kesalahan IMB yang saya urus"

3) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB?

"Saya tidak pernah ngobrol dan bertanya tentang IMB kepada petugas pelayanan, tapi saya paham sendiri, kita harus punya IMB untuk bangunan apalagi untuk tempat usaha dan untuk mengurus SITU dan SIUP. Mengenai biaya saya percaya saja sama petugas yang menghitungnya walaupun saya tidak tau perhitungannya seperti apa, yang penting besaran biayanya sesuai dengan bukti pembayaran yang sah".

4) Bagaimana menurut bpk/ibu kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan IMB?

"Saya pernah mengeluhkan tentang besarnya biaya mengurus IMB kepada petugas pelayanan namun mereka tidak bisa menjawab karena petugas pelayanan hanya tenaga kontrak, sehingga petugas tersebut harus memanggil PNS yang paham akan perhitungan biaya".

3. RESPONSIVINESS (TANGGAP)

1) Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB?

"Pada saat saya ditelpon petugas untuk mengambil IMB, saya kira langsung saya bayar dan terima IMB. Tapi begitu saya sampai di kantor, saya masih menunggu cukup lama karena petugasnya masih print bukti pembayaran dan kesana kemari meminta tanda tangan kepada Kepala Kantor, tapi Kepala Kantornya tidak ada di tempat. Saat saya tunggu cukup lama, saya pulang, saya bilang kepetugasnya besok saja saya kesini lagi".

2) Bagaimana kesiapan petugas membantu bpk/ibu dalam penyelesaian perizinan?

"Menurut saya sudah siap. Yang penting berkas kita lengkap, besok langsung ditinjau di lokasi".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3) Bagaimana menurut bpk/ibu kemudahan prosedur persyaratan perizinan?

"Masih terlalu banyak persyaratan yang diminta, apalagi petugas meminta gambar detail bangunan yang dibuat dari komputer. Sementara bangunan yang bendak saya bangun hanya terbuat dari kayu. Dengan begitu saya harus membayar orang lagi yang bisa gambar. Dulu teman saya mengurus tidak diminta gambar seperti ini".

4. ASSURANCE (JAMINAN)

1) Bagaimana keberadaan petugas pada saat bpk/ibu datang mengurus IMB?

"Pada saat saya hendak mengambil IMB yang sudah selesai, petugas yang melayani tidak berada diruang pelayanan, yang ada hanya pegawai yang tidak bertugas disitu sedang duduk-duduk diruang pelayanan sambil merokok. Lalu pegawai tadi memanggil petugasnya".

2) Apakah informasi mengenai tarif biaya sudah jelas?

"Saat saya mengantar persyaratan beserta formulirnya, petugas belum bisa memastikan berapa biaya yang dikenakan. Katanya nanti tim teknis yang akan menghitung besaran biaya setelah melakukan peninjauan lokasi dan juga berdasarkan rumusan yang ada dalam perda. Dengan demikian tarif yang pasti belum terlalu jelas".

3) Bagaimana kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB?

"Informasi persyaratan dan prosedur sudah jelas yang disampaikan oleh petugas".

5. EMPATHY (EMPATI)

1) Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas pelayanan?

"Petugasnya kurang senyum, saya hanya disapa saja dan ditanyakan keperluan saya".

2) Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi?

"Yang saya rasakan tidak, saya terlayani aja dengan baik dan adil".

3) Apakah petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan bpk/ibu?

"Saya rasa tidak. Semua orang pasti punya kepentingan dan pengen urusan di kantor ini cepat selesai tanpa harus menunggu lama. Kalau petugasnya berpikir seperti itu pasti saya tidak menunggu lama".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

WAWANCARA KEPADA PEMOHON

Nama (Inisial) : BTS

Alamat : Jl. Kebun Sayur RT. 004 RW 002 Desa Tideng Pale

enis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal wawancara : 26 April 2016

1. TANGIBLE (BERWUJUD)

   1) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan?

      "Sudah bersih, tapi ruangannya panas tidak ada AC. Saya sampai diruangan ini berkeringat karena naik tangga 3 lantai".

   2) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kerapian penampilan petugas pelayanan?

      "Saya liat belum rapi, karena yang laki bajunya tidak dimasukan, yang perempuan pake sendal".

   3) Bagaimana kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor perizinan?

      "Informasi pelayanan hanya ditempelkan di papan pengumuman kantor. Bagaimana kalau ada orang yang dari desa Tana Lia atau desa Tengku dacing yang barus kesini pakai speed terus harus bermalam lagi cuma mau tanya-tanya aja dulu persyaratannya kan kasian perlu ongkos dan waktu lagi, terus pulang lagi untuk melengkapi persyaratannya".

   4) Apakah gedung kantor pelayanan sudah layak baik bentuk dan letaknya?

      "Gedungnya sudah bagus, tapi saya bingung tidak tau kantornya dimana, disinikan banyak kantor lain. Coba pegawainya buat petunjuk arah letak kantor perizinan itu dimana. Petunjuknya diletakkan didekat pintu masuk. Sedangkan letak kantornya tidak strategis karena berada di lantai 3, pegal juga pinggang naik sampai dilantai 3".

2. RELIABILITY (KEHANDALAN)

   1) Apakah penyelesaian IMB tepat waktu?

      "Tidak. IMB saya saja selesainya hampir 1 bulan. Padahal janjinya nanti saya ditelpon jika sudah selesai, tapi kenyataannya tidak. Kalau saya tidak datang ke kantor ini mungkin tidak diurus-urus".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2) Apakah pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan sudah sesuai?

"Menurut saya belum. Nyatanya permohonan saya terlupakan oleh petugas. Kalau memang mereka catat pasti tidak terlupakan".

3) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB?

"Petugasnya kurang begitu paham memberikan informasi tentang biaya IMB maupun kapan petugasnya akan melakukan pengecekan lokasi karena status petugas hanya pegawai honor sehingga kurang menguasai informasi tentang IMB".

4) Bagaimana menurut bpk/ibu kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan IMB?

"Petugasnya belum bisa dengan tegas menangani berkas saya yang terlupakan karena hanya sebagai tenaga kontrak, sehingga masih harus memanggil Kepala Seksinya untuk menanganinya".

3. RESPONSIVINESS (TANGGAP)

1) Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB?

"Saat saya mengambil IMB saya masih menunggu lama diruang tunggu karena masih ada pejabat yang mau dimintai tanda tangan dan cetak SKRD sebagai bukti pembayaran.

2) Bagaimana kesiapan petugas membantu bpk/ibu dalam penyelesaian perizinan?

"Menurut saya sudah siap. Saat saya memasukan permohonan ke kesini dan dinyatakan lengkap, besoknya petugas langsung melakukan peninjauan ke lokasi, tapi sayang mereka kurang teliti sehingga berkas saya terlupakan".

3) Bagaimana menurut bpk/ibu kemudahan prosedur persyaratan perizinan?

"Persyaratannya banyak yang diminta, yang menyulitkan gambar bangunan yang dibuat dari komputer, saya membayar orang untuk menggambarnya karena saya tidak tahu".

4. ASSURANCE (JAMINAN)

1) Bagaimana keberadaan petugas pada saat bpk/ibu datang mengurus IMB?

"Saat saya ke kantor jam 8 pagi, petugas yang melayani belum berada di kantor, yang ada hanya beberapa pegawai yang bukan sebagai petugas".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2) Apakah informasi mengenai tarif biaya sudah jelas?

"Rincian perhitungannya yang ada dalam perda, saya belum paham. Kata petugasnya tim teknis yang menetapkan besaran biaya".

3) Bagaimana kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB?

"Persyaratannya sudah jelas berdasarkan yang ada dalam formulir".

5. EMPATHY (EMPATI)

1) Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas pelayanan?

"menurut saya sudah ramah dan sopan, saya disapa dan ditanyakan keperluan saya. Kalau senyumnya masih kurang".

2) Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi?

"Pelayanan yang di berikan masih pilih kasih. Pada saat saya berada didepan petugas, tiba-tiba datang orang yang dikenal petugas datang mengurus IMB sepertinya temannya karena ngobrolnya akrap. Beda dengan saya yang mau ngomong dengan petugas saja hati-hati sekali dan sangat formal. Petugas sudah tau apa keperluan orang tersebut sehingga petugas langsung meminta berkasnya dan orang tersebut langsung meninggalkan kantor, dan si petugas mengatakan nanti saya telpon ya... Saya merasa orang tersebut dimudahkan urusannya oleh petugas".

3) Apakah petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan bpk/ibu?

"Tidak. Kalau petugasnya memperhatikan kepentingan lain saya, petugasnya bertanya dong apakah bapak buru-buru atau punya kepentingan mendesak, tapi ini tidak".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

WAWANCARA KEPADA PEMOHON

Nama (Inisial) : AI

Alamat : Desa sebidai

enis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal wawancara : 27 April 2016

1. TANGIBEL (BERWUJUD)

   1) Bagaimana menurut bpk dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan?

      "Sudah Cukup bersih, tapi toiletnya tidak bisa difungsikan karena airnya tidak ada, ruangannya panas karena tidak ada AC sebaiknya juga disediakan bahan-bahan bacaan seperti majalah atau koran".

   2) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kerapian penampilan petugas pelayanan?

      "Pakaian yang laki-laki belum rapi karena bajunya tidak dimasukan bahkan kancing bajunya dilepas dua dibagian atas mungkin petugasnya merasa kepanasan".

   3) Bagaimana kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor perizinan?

      "Media informasinya sudah cukup bagus yaitu dipasang dipapan pengumuman, jadi sebelum kita minta informasi lebih jauh kepada petugas baik tentang alur pelayanan dan lain-lain, kita bisa melihat informasi-informasi dipapan pengumuman".

   4) Apakah gedung kantor pelayanan sudah layak baik bentuk dan letaknya?

      "Menurut saya gedung kantornya belum layak karena setingan ruangannya belum sesuai dengan fungsi pelayanan. Sedangkan keberadaan kantornya tidak strategis karena berada di lantai 3 dan gedungnya tidak ada lift".

2. RELIABILITY (KEHANDALAN)

   1) Apakah penyelesaian IMB tepat waktu?

      "IMB yang saya urus saat itu selesainya 10 bulan, sedangkan waktu yang disampaikan oleh petugas kepada saya 15 hari paling lama. Masalah yang terjadi saat itu, tim teknis menganggap lokasi yang hendak saya bangun APMS (pom bensin) berada dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) PT. Adindo. Makanya tim teknis

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

menangguhkan dahulu proses IMB saya sampai memperoleh kepastian status lahan saya".

2) Apakah pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan sudah sesuai?

"sudah dan tidak ada kesalahan IMB yang saya urus"

3) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB?

"Informasi IMB yang disampaikan oleh petugas dapat saya pahami walaupun mengenai rumus perhitungan mengenai biaya masih saya bingung".

4) Bagaimana menurut bpk/ibu kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan IMB?

"Petugasnya mampu saja menangani keluhan saya yaitu dalam hal memperoleh kejelasan KBK tersebut, tetapi waktunya sangat lama".

3. RESPONSIVINESS (TANGGAP)

1) Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB?

"Bagaimana pelayanan IMB nya bisa dikatakan cepat, sedangkan untuk menyelesaikan masalah kejelasan lokasi saya saja lama.

2) Bagaimana kesiapan petugas membantu bpk/ibu dalam penyelesaian perizinan?

"Menurut saya petugasnya siap saja dalam menyelesaikan izin yang saya urus, namun jika ada masalah segeralah diselesaikan walaupun masalah tersebut harus melibatkan beberapa instansi terkait, sering-seringlah dikoordinasikan kepada instansi tersebut supaya tidak mengendap lama pada instansi itu".

3) Bagaimana menurut bpk/ibu kemudahan prosedur persyaratan perizinan?

"Persayaratan yang harus saya penuhi bertambah dari yang seharusnya, persyaratan yang bertambah itu semacam surat keterangan dari beberapa instansi yaitu, PT. Adindo di Malinau sebagai pemegang Izin dari menteri kebutanan, kemudian dari Balai Pemantapan Kawasan Hutan di Samarinda dan juga dari Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Tana Tidung. Setelah mendapat kejelasan dari beberapa instansi tersebut, baru tim teknis dari kantor perizinan memproses penerbitan IMB saya".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. ASSURANCE (JAMINAN)

1) Bagaimana keberadaan petugas pada saat bpk/ibu datang mengurus IMB?

"Keberadaan petugas pada saat saya mengantar berkas permohonan dan mangambil IMB tidak berada diruang pelayanan tetapi diruangan lain.

2) Apakah informasi mengenai tarif biaya sudah jelas?

"Belum dijelaskan oleh petugas, bilangnya nanti tim teknis yang akan menghitung besaran biaya setelah melakukan peninjauan lokasi dan juga berdasarkan rumusan yang ada dalam perda.

3) Bagaimana kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB?

"Informasi persyaratannya yang di minta untuk dilengkapi menurut saya jelas dan prosedurnya juga jelas dapat terbaca dalam alur pelayanan yang dipajang dipapan pengumuman".

5. EMPATHY (EMPATI)

1) Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas pelayanan?

"Keramahan petugas biasa saja. Kesopanannya kurang karena petugas yang laki-laki bajunya tidak dikancing bagian atasnya. Walaupun panas sebaiknya pada saat ada pelanggan sebaiknya dikancing lagi bajunya.

2) Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi?

"Kalau saya liat adil dan tidak diskriminasi perlakuan yang dilakukan petugas, karena pada saat saya sedang dilayani, ada juga 2 pelanggan lain yang akan mengurus izin dan harus menunggu setelah saya selesai".

3) Apakah petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan bpk/ibu?

"Sebenarnya pada saat saya ditelpon untuk mengambil IMB saya harus buru-buru ke Tarakan karena speed yang saya tumpangi akan segera berangkat, namun saya masih disuruh tunggu karena kepala kantor yang menandatangani masih berada di luar kantor. Dengan kejadian ini saya tidak jadi berangkat dengan speed itu".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

WAWANCARA KEPADA PEMOHON

Nama : S

Alamat : Desa Tideng Pale

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal wawancara : 27 April 2016

1. TANGIBEL (BERWUJUD)

   1) Bagaimana menurut bpk dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan?

      "Dari segi kebersihan kantor bersih saja. Kalau kenyamanannya saya rasa tidak. Kalau ada AC nya baru nyaman. TV juga perlu, jadi kalau kita menunggu tidak bosan ada yang ditonton".

   2) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kerapian penampilan petugas pelayanan?

      "Pegawai yang laki bajunya tidak dimasukan, kalau dimasukan kan enak diliat".

   3) Bagaimana kelengkapan media informasi pelayanan yang ada di kantor perizinan?

      "Informasi-informasi sebaiknya ditaruh di tempat yang strategis, maunya didepan ruang pelayanan. Ini papan pengumuman jauh dari ruangan yang tidak kita lewati".

   4) Apakah gedung kantor pelayanan sudah layak baik bentuk dan letaknya?

      "kayaknya sih belum layak ya, terutama penataan interiornya yang tidak sesuai dengan interior selayaknya pelayanan. Seperti kantor samsatkan jelas penataannya, kita jadi terarah. Letak kantornya juga terlalu di atas, kita kadang bulak balik jadi malas naik".

2. RELIABILITY (KEHANDALAN)

   1) Apakah penyelesaian IMB tepat waktu?

      "Iya, IMB saya cepat aja selesainya tidak sampai seminggu saya sudah ditelpon bahwa IMB saya sudah selesai, tetapi saya tidak langsung mengambilnya karena biayanya terlalu mahal".

   2) Apakah pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan sudah sesuai?

      "iya sudah sesuai"

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3) Bagaimana menurut bpk/ibu dengan kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB?

"Kalau cara untuk mengurus IMB petugas yang ada di kantor jelas aja menyampaikan informasinya, tapi mengenai biaya mereka tidak begitu paham karena ada rumus-rumusnya".

4) Bagaimana menurut bpk/ibu kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan IMB?

"Kalau petugasnya saya rasa tidaklah bisa menagani keluhan. Karena waktu saya mengeluhkan biaya IMB saya yang saya rasa mahal, malah petugasnya memanggil kepala seksinya untuk menagani keluhan saya. Kalau menuru saya sebaiknya disediakan wadah untuk menyampaikan keluhan baik itu kotak pengaduan atau satu orang petugas yang memang bertugas menjawab segala keluhan kita".

3. RESPONSIVINESS (TANGGAP)

1) Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB?

"Iya, saat memasukan permohonan petugasnya bisa dibilang cepat karena berkas yang saya sampaikan segera dicek dan dianggap sesuai. Tapi pada saat saya mengambil IMB saya, pelayanan disitu lama, padahal kalau dipikir hanya bayar terus penyerahan IMB, tidak ada lagi berkas yang harus saya lengkapi".

2) Bagaimana kesiapan petugas membantu bpk/ibu dalam penyelesaian perizinan?

"Mereka selalu siap bantu, namanya juga sudah tugas mereka untuk menyelesaikan IMB orang".

3) Bagaimana menurut bpk/ibu kemudahan prosedur persyaratan perizinan?

"Kalau saya liat persyaratannya masih banyak, kalau saya bandingkan dengan IMB yang saya buat di Tarakan tidak terlalu banyak persyaratannya. Tapi saya tidak mengalami kesulitan memenuhi persyaratannya".

4. ASSURANCE (JAMINAN)

1) Bagaimana keberadaan petugas pada saat bpk/ibu datang mengurus IMB?

"Pada waktu saya kekantor petugasnya ada karena sedang orang lain juga yang mengurus izin di situ".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2) Apakah informasi mengenai tarif biaya sudah jelas?

"Saya bingung bagaimana perhitungannya, kata pegawainya, rumusnya sudah ditentukan dari peraturan bupati, saat saya dijelaskan juga saya tidak begitu paham, tiba-tiba langsung sekian besarannya. Terus terang saja awalnya biaya yang dikenakan kepada saya bukan yang saya bayar itu sebesar 19 jutaan, tapi 50 jutaan. Saat itu saya protes kepada kepala kantor, dia mengatakan bukan wewenang saya untuk menetapkan besaran tarif tapi tim teknik yang menghitungnya. Saat itu saya disarankan untuk buat surat keberatan kepada tim teknis dan disetujuilah besaran biaya sebesar 19 jutaan itu dan itu pun saya rasa masih mahal jika dibandingkan dengan kota Tarakan paling berkisar 7 juta s/d 9 jutaan. Tapi sudahlah daripada repot lagi".

3) Bagaimana kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan IMB?

"Informasi persyaratan dan prosedur yang ada menurut saya sudah jelas. Kalau persyaratan, ada diformulir yang dikasih ke kita untuk dilengkapi".

5. EMPATHY (EMPATI)

1) Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas pelayanan?

"Keramahan yang ditunjukan petugas bagus saja. Dan mereka juga sopan. Tapi ada kalimat yang ditempel didinding menurut saya kurang pas. Yaitu Anda Sopan Kami Segan. Kalimat itu sudah tidak cocoklah sebagai kantor yang memberikan pelayanan, tipe orangkan beda-beda yang datang, apalagi kalau ada orang yang datang marah-marah karena kesalahan pihak kantor masak harus diusir karena petugasnya merasa orang itu tidak sopan. Kembali lagi pada peribahasa bahwa pembeli adalah raja".

2) Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil tidak pilih kasih dan diskriminasi?

"Yang saya rasakan pelayanannya baik saja kok".

3) Apakah petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan bpk/ibu?

"Ya, waktu saya antar berkas permohonan saya, mereka sangat memperhatikan kepentingan saya. Saat mereka menyampaikan kepada saya besok akan dilakukan pengecekan lokasi, tapi saya katakan bahwa besok saya mau berangkat selama 1 minggu, bagaimana kalau hari ini, saya waktunya terserah. Nah saat itu mereka siap meninjau hari itu juga pada siang hari".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

WAWANCARA KEPADA KEPALA SEKSI PERIZINAN KPMP2T
(Tanggal 4 Mei 2016)

1. Bagaimana Bapak menangani keluhan-keluhan dari pemohon tersebut ?

   "Perhitungan biaya telah diatur dalam perda dan rumus perhitungannya ada dalam perda tersebut. Pemohon merasa mahal karena tidak mengurus sendiri, tapi melalui orang lain. Kita selalu menekankan kepada pemohon untuk mengurus sendiri IMBnya. Pemohon sendiri sering menunda pengamhilam IMB sampai berbulan-bulan karena alasan dana tidak cukup untuk menebus.

   Terkait status kawasan, yang mana desa merekomendasikan tetapi pada saat tim teknis KPMP2T meninjau lokasi ternyata status lahan berada dalam KBK (Kawasan Budidaya Kehutanan), dalam hal ini IMB tidak dapat diterbitkan, namun masih bisa kita upayakan jika pemohon meminta kepada perusahaan pemegang KBK untuk mengeluarkan surat tidak keberatan namun hanya sebatas bunian.

   Sehubungan dengan adanya pemohon yang mengeluh terkait proses pembayaran dan penyerahan IMB, kami memang lakukan pencetakan SKRD dan IMB pemobon jika pemohon itu sudah berada di kantor. Cara ini kami lakukan karena sering kejadian pemohon yang kami hubungi namun tidak datang juga ke kantor padahal IMB nya sudah kami cetak. Kalau tidak datang 2 atau 3 hari tidak masalah ini datangnya berminggu bahkan ada yang satu bulan lebih. Kalau begini, penomoran dan tanggal IMB jadi tidak urut.

   "Terkait dengan persyaratan gambar skala baru-baru ini aja kami terapkan yaitu tahun ini. Karena dengan gambar skala, tim teknis bisa menganalisa kekuatan struktur bangunan yang akan di bangun"

2. Menurut Bapak apakah petugas yang ada di KPMP2T sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing?

   "Sudah sesuai walaupun ada keluhan dengan pemohon yang ingin dituruti kemauannya dan tidak bisa kita penuhi. Petugas juga dapat memberikan solusi berhubungan dengan administrasi persyaratan, kecuali bal-hal prinsip perlu dilakukan koordinasi berjenjang, seperti keberadaan lahan pada pemohon yang bermasalah itu tidak dapat kita selesaikan sendiri perlu dilakukan koordinasi kepada instausi-instansi yang terkait".

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3. Apakah fasilitas fisik yang ada sudah cukup dan bisa mendukung kenyamanan petugas pelayanan dalam bekerja ?

   "Fasilitas yang ada belum cukup, karena belum memenuhi kriteria pelayanan sebingga petugas sulit mengatur pelayanan. Di ruang pelayanan juga tidak ada AC sehingga petugas tidak merasa nyaman dan kepanasan dalam bekerja"

4. Apakah Menurut Bapak pemohon IMB sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ?

   "helum sepenuhnya memuaskan, karena petugas yang ada masih terbatas"

5. Apakah Bapak pernah mengikuti Bimtek ataupun pelatihan yang berhubungan dengan tugas pelayanan perizinan ?

   "Belum pernah karena keterbatasan anggaran, petugas pelayanan juga belum pernah ada yang mengikuti bimtek. Kalau sosialisasi-sosialisasi yang diadakah baik dari provinsi maupun pusat kita sering mengikuti"

6. Apakah Bapak mempunyai saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPMP2T ?

   "Akan diperkuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada dan merevisi SOP yang sudah tidak sesuai. Selain itu SDM perlu ditambah dan diikutkan bimtek lebih intens dan melakukan magang di instansi yang sudah baik kepada aparatur"

7. Bagaimana menurut bapak terkait keberadaan kantor yang sekarang ?

   "Pasca kebakaran, KPMP2T menggunakan bangunan PT. Inhutani yang sudah tidak digunakan dan tidak langsung ke Mess Guru. Saat pindah ke Mess Guru, ruangan yang ada di lantai 1 dan 2 sudah terisi semua oleh SKPD-SKPD lain yang juga terkena kebakaran sehingga kami mendapatkan ruangan di lantai 3"

8. Bagaimana tanggapan Bapak terkait berkas permohonan Bapak Bayu Tribuwono Saneri yang tercecer ?

   "Kami akui kejadian itu memang kelalaian petugas kami yang tidak langsung mencatat dalam buku register. Kejadiannya saat itu petugas kami terburu-buru meninggalkan kantor pada saat pemohon datang karena ada keperluan lain yang mendesak. saat itu petugas meminta meninggalkan berkas dan nomor hp nya saja dan setelah kembali ke kantor baru diperiksa. Nah pas kembali ke kantor petugas tersebut lupa, karena begitu sampai kantor sudah ada beberapa pemohon lain yang menunggu. Setelah lebih kurang 3 minggu, pemohon tersebut datang mengecek IMB nya, nah disitu petugas kami baru ingat kalau dia pernah datang mengurus IMB. Saat berkasnya dicari-cari, ternyata ada

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

diantara berkas lain yang sudah diproses. Pengalaman kami, kejadian ini cuma terjadi sekali, mudah-mudahan tidak terjadi lagi"

9. Bagaimana tanggapan Bapak dengan lamanya waktu penyelesaian IMB yang akan di bangun APMS, Pemohon mengatakan sempat terkendala Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) ?

"Memang betul. Permasalahan lokasi yang sempat dialami oleh pemohon yang hendak membangun sebuah APMS itu, sudah jelas setelah kami melakukan koordinasi ke Dinas Pertanian dan Kehutanan, BPKH Samarinda dan pihak PT. Adindo. Sekarang IMB nya sudah selesai, memang lama selesainya karena jawaban pihak terkait lama kasih jawaban. Sekarang bangunan APMS sedang dikerjakan dilokasi itu"

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

WAWANCARA KEPADA KEPALA KPMP2T (Tanggal 4 Mei 2016)

1. Apakah Bangunan dan letak Kantor KPMP2T yang ada sekarang sudah memenuhi syarat sebagai instansi yang memberikan pelayanan ?

   "Letak KPMP2T belum tepat, karena ini Mess Guru. KPMP2T seharusnya berdiri sendiri, interior harus sesuai alur pelayanan. Letak kantor kurang strategis karena ada di lantai 3 dan tidak ada lift. Dengan demikian belum memenuhi syarat, seharusnya di lantai 1"

2. Apakah fasilitas pelayanan yang ada sekarang sudah cukup ? Bila belum fasilitas apa yang masih kurang ?

   "Pelayanan sementara sudah cukup, namun perlu dikembangkan untuk peningkatan pelayanan dengan didukung peralatan elektronik, dana dan juga jaringan internet"

3. Bagaimana tanggapan Bapak terhadap keluhan-keluhan dari pemohon IMB terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPMP2T ?

   "Keluhan masyarakat yang sering adalah lokasi yang berada dalam KBK, untuk lokasi masyarakat yang berada dalam KBK dan akan ditolak jika berada dalam kawasan KBK tersebut. Keluhan yang lain seperti biaya minim karena biaya berhubungan dengan dasar perda yang ada. Retribusi dipungut oleh bendahara penerimaan dan ditetapkan besaran retribusi oleh tim teknis"

4. Apa langkah-langkah yang sudah Bapak lakukan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia di KPMP2T ?

   "Kendala terkait SDM dan solusinya dengan akan mengikuti Bimtek sesuai Tupoksi aparatur yang ada. Tentang kedisiplinan telah dilakukan dengan apel pagi yang dilaknkan setiap hari tanpa terkecuali bagi PNS dan Non PNS. Jam kerja yang diterapkan mulai jam 7.30 sampai jam 16.30. Sedangkan jam istirahat jam 12.00 sampai 14.00".

5. Apa Kendala-Kendala yang Bapak hadapi dalam memberikan pelayanan IMB dan apa solusi yang sudah diambil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut ?

   "Kendala yang sering dihadapi yaitu masalah Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK). Solusinya pemohon mengajukan rekomendasi dari Dinas Pertanian dan Kehutanan tentang kawasan. Tentang sistem perizinan akan dilakukan dengan online karena lebih efektif. Dana yang disediakan selalu tidak sesuai yang diajukan, namun kami tetap melaksanakan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dana yang diberikan. Yang akan datang juga akan dilakukan sosialisasi kepada masyarakat disetiap kecamatan. Tujuannya adalah untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat pentingnya membangun dengan memiliki IMB."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 2. Foto-Foto

Foto Wawancara Pada Kepala KPMP2T

Foto Wawancara Kepala Seksi Perizinan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Foto Wawancara Salah Satu Pemohon

Foto Ruang Pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Foto Ruang Pelayanan

Foto Teras KPMP2T

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Foto Plang Nama KPMP2T

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka