

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROPINSI RIAU)



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

Disusun Oleh :

AIDA SALAWATI

NIM: 016757207

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2013

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik
(Study Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah
Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau)

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang
dikutif maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
menerima sanksi akademik.

Pekanbaru,

2013

Yang Mendaftar,



Aida Salawati
NIM. 016757207

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDY KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PERIZINAN
PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROPINSI RIAU)

NAMA : AIDA SALAWATI

NIM : 016757207

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I,



Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si

Pembimbing II,



Dr. Nurman, S.Sos, M.Si

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu /
Program Magister Administrasi Publik

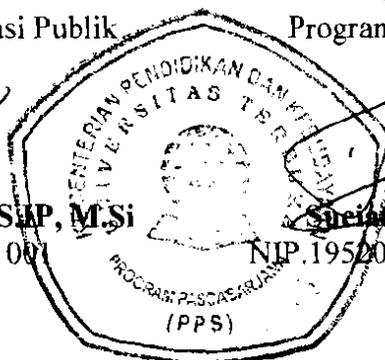


Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si
NIP.19710609 199802 2 001

Direktur
Program Pasca Sarjana



Shehriati, M.Sc. Ph.d
NIP.19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

NAMA : AIDA SALAWATI
 NIM : 016757207
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
 JUDUL TAPM : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
 (STUDY KASUS PELAYANAN IZIN
 MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN
 PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN
 PROMOSI DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI
 HILIR PROPINSI RIAU)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/ tanggal : Sabtu, 26 Oktober 2013

Waktu : 10.30 – 16.30 (WIB)

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Pengujia TAPM

Ketua Komisi Penguji :

^{Dr}
Prof. Udin S. Winataputra, MA

Penguji Ahli :

Dr. Syafhendry, M.Si

Pembimbing I :

Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si

Pembimbing II :

Dr. Nurman, S.Sos, M.Si

The image shows four handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal dotted line. The signatures are: 1. A large, stylized signature at the top, likely belonging to Prof. Udin S. Winataputra. 2. A signature below it, likely belonging to Dr. Syafhendry. 3. A signature below that, likely belonging to Dr. Meyzi Heriyanto. 4. A signature at the bottom, likely belonging to Dr. Nurman.

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Pelayanan IMB Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau)

Aida Salawati

Universitas Terbuka

Aida_daud01@yahoo.co.id

Kata Kunci : Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau. Hal yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau sebagai organisasi publik belum mampu memberikan pelayanan secara efektif dalam arti mampu memberikan pelayanan yang transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban terhadap kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dimana masih terdapat benturan dalam proses penyelesaian perizinan khususnya ketepatan waktu yang sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana belum sepenuhnya dipatuhi, kadang bisa lebih cepat atau lebih lambat karena masih tergantung pada komitmen SKPD teknis lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung. Dengan demikian maka penelitian ini akan mencoba menjabarkan fakta-fakta yang berhubungan dengan proses pelayanan izin mendirikan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Sebagaimana analisis yang telah dilakukan berdasarkan wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir belum memadai karena masih ada kendala proses pelayanan keterkaitannya dengan transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

ABSTRACT

Analysis of Quality of Public Services (A Case Study On Service Given As Building Permit (IMB) At Licensing Agency Regional On Investment and Promotion Indragiri Hilir In District, Riau Province)

Aida Salawati
Universitas Terbuka
Aida_daud01@yahoo.co.id

Key words: transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights and the right balance and duty

This study was licence to analyze the quality of public services to given Building Permit (IMB) At Licensing Agency Regional On Investment and Promotion Indragiri Hilir District, Riau Province. As the background of this research is Licensing Agency Regional Investment and Promotion Indragiri Hilir Riau Province as public organizations have not been able to provide services effectively, in a sense provide, services with the principles of transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and the right balance and duty against the public interest especially in the service of building permit (IMB) where there are some conflicts of the completion of the licensing process in particular timeliness predefined in the Standard Operating Procedures (SOP) which has not been fully complied. Sometimes it can be faster or slower slow because it still depends on the commitment of other technical organizations.

This study uses descriptive analysis to portrait of the actual state of the object under study according to the actual situation at the time of the study. Through this study attempt is made to elucidate the facts related to the service process of building permit (IMB) At Licensing Agency Regional Investment and Promotion (BP2MPD) Indragiri Hilir District, Riau Province.

From analysis carried out based on interviews with informants it can be concluded that the quality of public services to provide building permit (IMB) At Licensing Agency Regional Investment and Promotion (BP2MPD) Indragiri Hilir not equal because there are still obstacles in process in service applies is transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights and the right balance and duty.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang berjudul ” ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROPINSI RIAU)”

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Administrasi Publik pada Universitas Terbuka. Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tidak mungkin diselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka
2. Bapak Drs. Elfis Suanto. M.Si selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Pekanbaru
3. Bapak DR. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I yang memberikan arahan kepada peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini

4. Bapak Dr. Nurman, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing II yang memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini
5. Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini
6. Pengelola Universitas Terbuka Pekanbaru
7. Bapak Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian
8. Bapak Tim Teknis Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Indragiri Hilir yang telah memberikan data dan informasi kepada peneliti untuk melakukan penelitian
9. Yang tercinta keluarga yang telah memberikan dorongan dan do'a.

Tiada yang patut penulis berikan kepada sahabat, rekan-rekan dan semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran dan dorongan untuk penyelesaian TAPM ini dengan tulus mengucapkan terimakasih atas segala perhatiannya. Akhir kata penulis do'akan semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas jasa, kebaikan serta bantuan yang telah diberikan.

Penulis,

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Tinjauan Administrasi Pelayanan Publik	9
2. Tinjauan Organisasi	13
3. Tinjauan Manajemen	14
4. Pelayanan Publik	15
5. Asas- Asas Pelayanan Publik	21
6. Kualitas Pelayanan Publik	28
7. Reformasi Kebijakan Pelayanan Publik	46
B. Kerangka Berpikir	51
C. Fokus Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	55
B. Subjek dan Objek Penelitian	55
C. Instrumen Penelitian	57
D. Prosedur Pengumpulan Data	57
E. Metode Analisis Data	59
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	61
1. Kondisi Umum Organisasi BP2MPD Kab. Indragiri Hilir	61
2. Struktur Organisasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir	70
3. Visi dan Misi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir	74
B. Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	75
1. Transparansi	80
2. Akuntabilitas	86
3. Kondisional	92
4. Partisipatif	99

5. Kesamaan Hak.....	103
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	110
B. Saran – Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Jumlah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2009 s/d 2012.....	5

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	53
4.1 Mekanisme/ Prosedur Pelayanan.....	65
4.2 Struktur Organisasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.....	72

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, Pemerintah dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan citra pelayanan, mulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Dan Pemerintah Kabupaten /Kota, selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan pada akhirnya melalui Menteri Dalam Negeri dengan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah. Implementasi dari peraturan-peraturan tersebut adalah dengan pembentukan organ untuk mengurus pelayanan perizinan yang berbentuk badan/kantor. (Ridwan, 2009:229)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu sektor pelayanan perijinan yang harus dipenuhi dalam suatu kegiatan pemanfaatan dan pengendalian ruang. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki fungsi penting dan menentukan pada tahap pemanfaatan ruang sebagai upaya antisipasi penurunan kualitas ruang akibat pemanfaatan ruang yang kurang sesuai. Fungsi tersebut adalah untuk mengoptimalisasikan konsep penataan ruang yang diatur berdasarkan Undang Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang yang merupakan undang-undang pokok yang mengatur tentang pelaksanaan penataan ruang.

Dengan adanya pengaturan pembangunan melalui Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini, maka pemerintah di daerah dapat memanfaatkan ruang kota secara optimal melalui proses perizinan bangunan yang tertib, sederhana dan dilaksanakan dalam waktu yang singkat. Hal ini penting artinya agar wajah perkotaan dapat ditata dengan rapi serta menjamin keterpaduan pelaksanaan pekerjaan pembangunan perkotaan.

Penyesuaian pemberian izin mendirikan bangunan dengan Master Plan Kota akan memungkinkan adanya koordinasi antara berbagai departemen teknis dalam melaksanakan pembangunan kota.

Izin mendirikan bangunan penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Dalam Pemerintah Kota/Kabupaten pengaturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diatur berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) yang berfungsi sebagai salah satu alat kontrol/pengendali di dalam penataan ruang wilayah/kota. Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Indragiri Hilir diberlakukan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 37 Tahun 2002 Tentang Izin Bangunan Dalam Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Dari aspek pendapatan daerah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu sumber income daerah yang strategis dari segi kontinuitas dan cakupan pelayanan yang diperoleh dari besarnya tarif berdasarkan kriteria yang ditetapkan, Izin mendirikan bangunan merupakan salah satu sektor pemasukan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Melalui pemberian izin ini dapat dipungut retribusi izin mendirikan bangunan. Retribusi atas izin mendirikan bangunan itu ditetapkan berdasarkan persentase dari taksiran biaya bangunan yang dibedakan menurut fungsi bangunan tersebut. Retribusi izin mendirikan bangunan dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tercantum dalam surat izin yang dikeluarkan itu.

Disamping itu, bagi pihak masyarakat pemohon pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan sehingga tidak adanya gangguan atau hal-hal yang merugikan

pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketentraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasarkan bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat.

Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji adalah berkaitan dengan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Waktu normal yang dibutuhkan untuk mengurus permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah maksimal sepuluh hari lamanya sebagaimana ketentuan *Standar Operating Procedure* (SOP) untuk perizinan yang dikeluarkan pejabat setempat dalam hal ini sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : KPTS. 27.b/ BP2MPD/VI/2011 Tentang Penetapan *Standar Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Badan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Namun kenyataan yang dijumpai di lapangan berbeda. Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memerlukan waktu yang lebih dari ketentuan SOP tersebut untuk diterbitkan.

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir yang telah diberi amanah sebagaimana Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang diarahkan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan pola satu pintu

sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Daerah, sebagai organisasi publik sudah mampu memberikan pelayanan secara efektif dalam arti mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tanggap terhadap kepentingan pelanggan dimana masih terdapat benturan dalam proses penyelesaian perizinan khususnya ketepatan waktu yang sudah ditetapkan dalam *Standar Operating Procedure (SOP)* dimana belum sepenuhnya dipatuhi, kadang bisa lebih cepat atau lebih lambat karena masih tergantung pada komitmen SKPD teknis lainnya.

Selanjutnya dapat disampaikan data pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sebagaimana berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2009 s/d 2012

No	Tahun	Jumlah	%
1	2009	169	20
2	2010	304	35
3	2011	186	22
4	2012	206	24

Sumber : BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Dari tabel diatas dapat diinformasikan bahwa jumlah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2009 s/d 2012 adalah signifikan yang dapat dirincikan sebagai berikut yakni Tahun 2009 sebesar 20%, Tahun 2010 sebesar 35%, Tahun 2011 sebesar 22% dan Tahun 2012 sebesar 24%. Dilihat dari jumlah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selama 4 (empat) tahun tersebut maka dapat diinformasikan bahwa kinerja Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selaku pemegang kewenangan dalam melaksanakan pelayanan publik terutama pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai terutama dikaitkan dengan fungsi organisasi dalam melaksanakan tugas koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang Perizinan.

Karenanya menarik untuk digali lebih lanjut mengenai apakah pelayanan perizinan khususnya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah memenuhi prinsip pelayanan sebagaimana mestinya dalam organ pemerintahan terutama terkaitannya dengan proses pelayanan terhadap fungsi tim teknis dalam proses pelayanan IMB tersebut.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PERIZINAN

***PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI
HILIR PROPINSI RIAU)***

B. Perumusan Masalah

Sebagaimana uraian pada latar belakang yang ada dapat dirumuskan masalah penelitian yakni : Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini merupakan data sekunder diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi publik. Dan secara akademis dapat menambah khasanah bacaan di lingkungan MAP

Universitas Terbuka khususnya dan civitas akademika Universitas Terbuka pada umumnya serta semua pihak-pihak yang berkepentingan.

3. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kinerja Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Kondisi Umum Organisasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Bagi Kabupaten Indragiri Hilir, pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik telah lebih dahulu dilakukan sebelum Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik digagas. Sebagai upaya mewujudkan visi Kabupaten Indragiri Hilir yaitu “Indragiri Hilir Berjaya Dan Gemilang 2025”. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah membentuk satu unit kerja non struktural dengan dasar hukum Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Sebagai landasan hukum operasionalisasi Kantor Pelayanan Terpadu, maka diterbitkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts.279/VI/HK-2006 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu atap.

Upaya Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mewujudkan pelayanan publik mendapatkan apresiasi dari Pemerintah dengan dianugerahkannya penghargaan berupa “Citra Bhakti Abdi Negara” pada tanggal 22 Desember 2006 oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Penghargaan ini diberikan atas keberhasilan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir membina dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan ini terus ditingkatkan Pemerintah Kabupaten Indragiri

Hilir, seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dengan membentuk Badan Perizinan, Penanaman Modal dan Promosi Daerah, yang selanjutnya disebut pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD), melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 31 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang diarahkan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan pola satu pintu sebagaimana amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Diterbitkannya Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 14/I/HK- 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan Kepada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir yang berimplikasi bahwa pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) mengelola 13 (tiga belas) izin yaitu Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Industri, Izin Apotik, Izin Praktek Dokter, Izin Praktek Bidan, Izin Toko Obat, Izin Optikal, Izin Balai Pengobatan, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga dan Kartu Kuning/Kartu Pencari Kerja.

Dengan disahkannya Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 3 Maret 2011, Kepala pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Daerah. Tetapi dengan

pertimbangan yang arif, pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan secara bertahap yang mencakup 107 perizinan dan 1 non perizinan.

a. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah :

1. Pemberian perizinan / non perizinan baru
2. Perubahan perizinan / non perizinan
3. Perpanjangan / her registrasi / daftar ulang perizinan / non perizinan
4. Pemberian duplikat / salinan perizinan / non perizinan
5. Legalisasi perizinan / non perizinan
6. Penolakan perizinan / non perizinan
7. Pengawasan perizinan / non perizinan
8. Pencabutan perizinan / non perizinan

Ruang lingkup pelayanan dimaksud diatur dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

b. Mekanisme / Prosedur Pelayanan

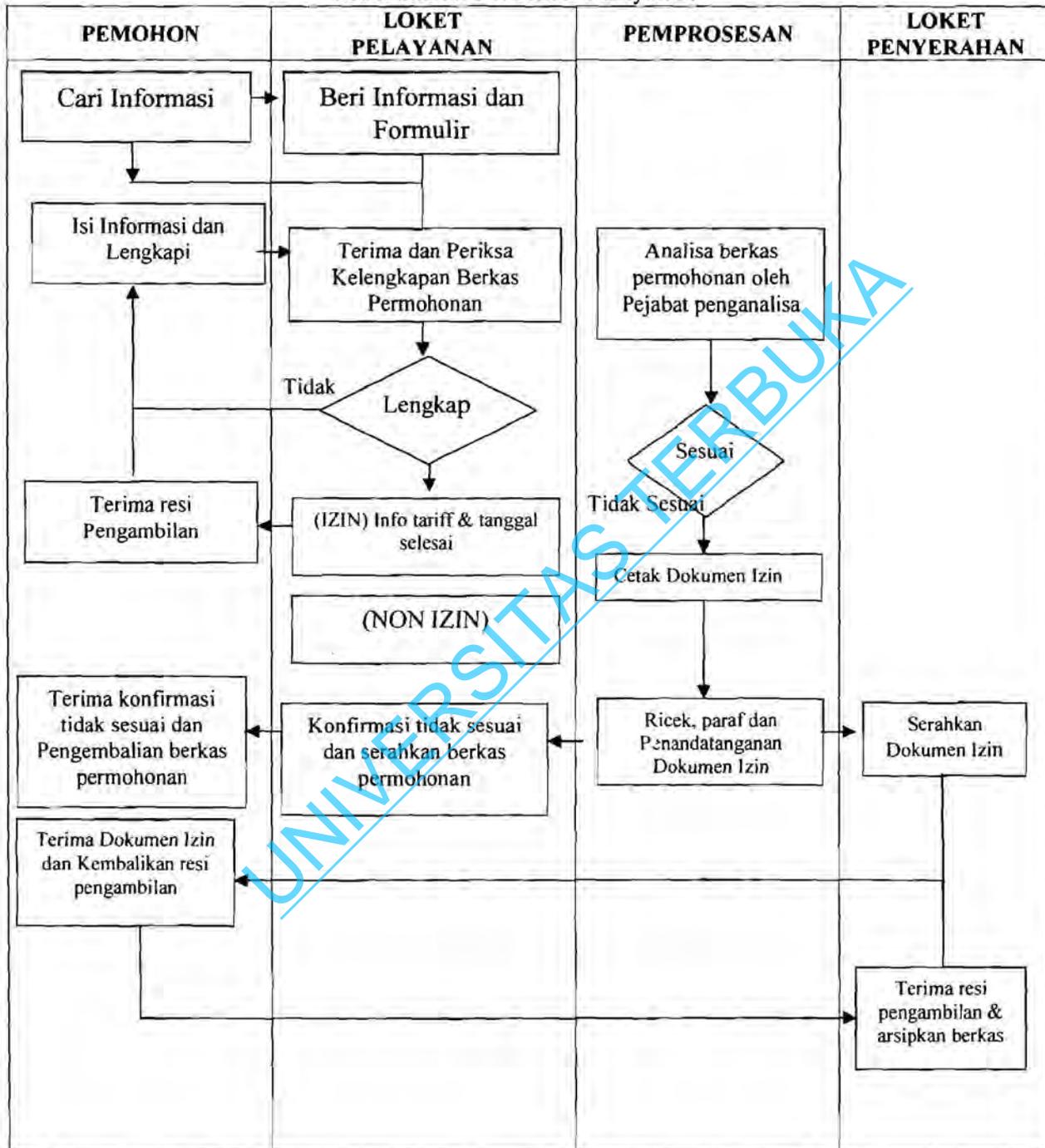
Pendekatan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan perizinan usaha, merupakan pendekatan inovatif dalam sektor pemerintahan, yang bertujuan untuk

meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam bentuk outlet pelayanan perizinan yang terintegrasi. Langkah inovasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik pada sektor ini serta untuk meningkatkan dampak positif pelayanan perizinan dalam upaya menarik investasi yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan sosial secara umum.

Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, pendekatan perlu menawarkan perbaikan tidak saja pada proses pelaksanaan pelayanan (*service delivery*) yang dapat lebih memuaskan harapan masyarakat, tetapi juga menawarkan manfaat lain, yakni meningkatkan kualitas tata pemerintahan dan secara internal meningkatkan kapasitas pemerintahan dalam menghadapi tantangan dan tekanan dari luar. Proses perizinan yang relatif sederhana, lebih cepat, transparan, dengan cara menyederhanakan prosedur dan menempatkan berbagai penyedia pelayanan (*service provider*).

Selanjutnya untuk mendukung hal tersebut perlunya mekanisme/prosedur pelayanan yang dibentuk dalam upaya menentukan arah, prosedur yang termuat dalam *Standar Operating Procedure* (SOP) kinerja pelayanan, sebagaimana Keputusan Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : KPTS. 27.b/ BP2MPD/VI/2011 Tentang Penetapan *Standar Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Badan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.1
Mekanisme/ Prosedur Pelayanan



Sumber : BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, 2013

c. Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melayani 107 jenis perizinan dan 1 jenis non perizinan adalah sebagai berikut :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Izin Penimbunan Bahan Bakar Minyak
4. Izin Reklame
5. Izin Keramaian
6. Izin Penangkaran Sarang Burung Walet
7. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
8. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
9. Tanda Daftar Gudang (TDG)
10. Tanda Daftar Industri (TDI)
11. Izin Usaha Industri (IUI)
12. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
13. Surat Izin Pembudidaya Ikan (SPI)
14. Surat Izin Usaha pengumpul Ikan (SIUPI)
15. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
16. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)
17. Izin Usaha Penggilingan Padi (Rice Milling Unit)
18. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
19. Izin Usaha Perkebunan

20. Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP-B)
21. Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP-P)
22. Surat Izin Penurunan/Pengeboran Air Bawah Tanah (SIP)
23. Surat Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah (SIPA)
24. Surat Izin Pengambilan Air Permukaan (SIPAP)
25. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (SIPPAT)
26. Izin Juru Bor
27. Izin Eksplorasi Air Bawah Tanah
28. Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan (IUPK)
29. Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan (IUP-JL)
30. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK)
31. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3
32. Izin Pengumpulan Limbah B3
33. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Sumber Air
34. Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah
35. Izin Usaha Hotel
36. Izin Penginapan
37. Izin Objek Wisata
38. Izin Usaha Pondok Wisata
39. Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata
40. Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata
41. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Taman Rekreasi
42. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Sarana Fasilitas Olahraga
43. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Gelanggang Renang
44. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Gelanggang Bowling
45. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Padang golf
46. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Pusat Kesehatan dan Kebugaran / Fitness
47. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Pemandian Alam

48. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Kolam Memancing
49. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Gelanggang Ketangkasan
50. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Pertunjukan Film
51. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Pasar Seni / Pasar Wisata
52. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Theater / Panggung Terbuka
53. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Theater Tertutup
54. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Balai Pertemuan Umum
55. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Balai Perawatan Kecantikan / Tata Rias Pengantin
56. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Pangkas Rambut
57. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Cafe
58. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Persewaan Video Cassete (Rental)
59. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum Gedung Serba Guna
60. Izin Restoran
61. Izin Rumah Makan
62. Izin Kedai Kopi
63. Izin Tempat Makan
64. Izin Jasa Boga
65. Izin Prinsip Penanaman Modal
66. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
67. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
68. Izin Usaha
69. Izin Usaha Perluasan
70. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
71. Izin Usaha Perubahan
72. Izin Lokasi
73. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Rawat Jalan
74. Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Rawat Inap
75. Izin Penyelenggaraan Klinik Utama

76. Izin Klinik Kecantikan Estetika Tipe Pratama
77. Izin Klinik Kecantikan Estetika Tipe Utama
78. Izin Apotek Rakyat
79. Izin Praktik Berkelompok Dokter
80. Izin Praktik Berkelompok Dokter Spesialis
81. Izin Praktik Berkelompok Dokter Gigi
82. Izin Praktik Berkelompok Dokter Gigi Spesialis
83. Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum
84. Izin Mendirikan Rumah Sakit Khusus
85. Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C
86. Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas D
87. Izin Operasional Rumah Sakit Khusus Kelas C
88. Izin Operasional Sementara Rumah Sakit
89. Izin Apotek
90. Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostik
91. Izin Optikal
92. Izin Praktik Berkelompok Fisioterapis
93. Izin Toko Obat
94. Izin Toko Alat kesehatan
95. Izin Penyelenggaraan SPA
96. Izin Pengelolaan Pestisida (*pest control*)
97. Izin laboratorium Klinik Umum Pratama
98. Izin laboratorium Klinik Umum Utama
99. Izin laboratorium Klinik Khusus Mikrobiologi
100. Izin laboratorium Klinik Khusus Parasitologi
101. Izin laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Pratama
102. Izin laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Madya
103. Izin laboratorium Klinik Khusus Patologi Anatomi Utama
104. Izin Laboratorium Kesehatan Masyarakat Pratama

105. Izin Laboratorium Kesehatan Masyarakat Utama
106. Izin Kerja Bidan
107. Izin Praktik Bidan

Sedangkan non perizinan yang dilayani Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah Pendaftaran Penanaman Modal dan Rekomendasi Izin Penimbunan dan Penyimpanan BBM. Dari jumlah perizinan yang dikelola oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Kabupaten Indragiri Hilir diketahui tidak semua perizinan yang belum dikelola dengan baik.

2. Struktur Organisasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir maka susunan organisasi pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah:

1. Unsur – unsur Organisasi Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari :
 - a. Unsur Pimpinan adalah Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah.
 - b. Unsur Pembantu Pimpinan adalah Sekretaris.
 - c. Unsur Pelaksana adalah Bidang, Sub Bidang dan kelompok Jabatan Fungsional.

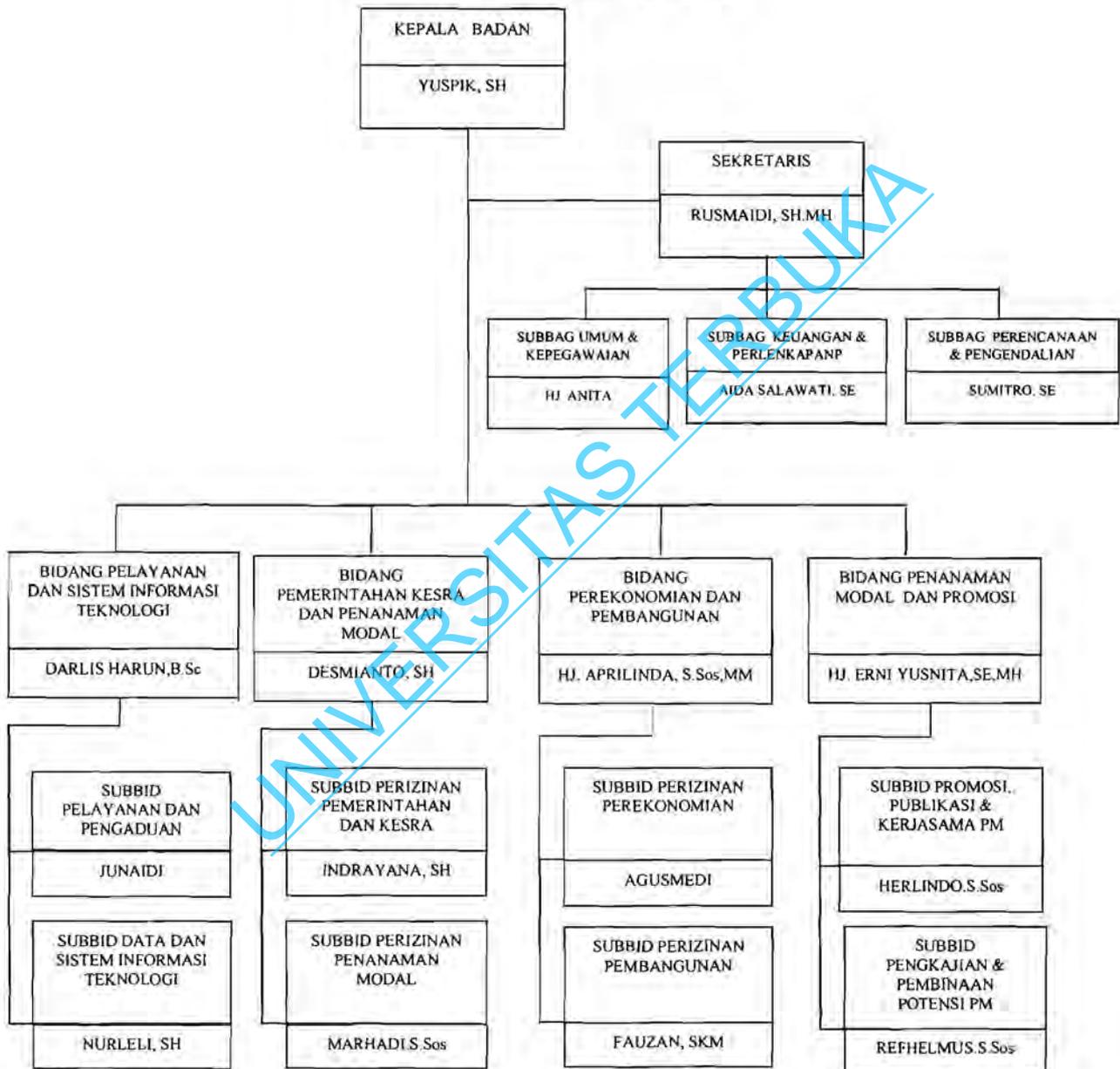
2. Jabatan Susunan Organisasi Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi

Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretaris membawahi :
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
 3. Sub Bagian Perencanaan dan Pengendalian;
- c. Bidang Pelayanan dan Sistem Informasi, membawahi :
 1. Sub Bidang Pelayanan dan Pengaduan;
 2. Sub Bidang Data dan Sistem Informasi.
- d. Bidang Pemerintahan Kesra dan Penanaman Modal, membawahi :
 1. Sub Bidang Perizinan Pemerintahan dan Kesra;
 2. Sub Bidang Perizinan Penanaman Modal;
- e. Bidang Perekonomian dan Pembangunan, membawahi :
 1. Sub Bidang Perizinan Perekonomian;
 2. Sub Bidang Perizinan Pembangunan;
- f. Bidang Penanaman Modal dan Promosi, membawahi :
 1. Sub Bidang Promosi, Publikasi dan Kerjasama Penanaman Modal;
 2. Sub Bidang Pengkajian dan Pembinaan Potensi Penanaman Modal;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.2

**Struktur Organisasi
Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah
Kabupaten Indragiri Hilir**



Sumber : BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, Tahun 2013

Dari struktur organisasi diketahui bahwa penempatan jabatan yang ada masih terdapat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki tingkat pendidikan SLTA dan pendidikan SI yang belum sesuai dengan kompetensi tugas pokok dan fungsi jabatan. Hal tersebut menunjukkan belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, terutama dilihat dari penempatan dalam jabatannya yang tidak relevan dengan kompetensi pejabat yang ada.

Dengan demikian rendahnya profesionalisme Pegawai Negeri Sipil dilihat dari struktur organisasi dikarenakan salah satunya karena kurang tepatnya penempatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan yang dipangkunya dilihat dari tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja.

Selanjutnya sebagaimana Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Undang-undang Pokok Kepegawaian ditentukan bahwa pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja, dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat objektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras atau golongan. Berdasarkan Keputusan Kepala Badan kepegawaian Negara Nomor : 46a tahun 2003 Tanggal : 21 November 2003 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Dengan demikian penempatan jabatan seorang Pegawai Negeri Sipil dalam menduduki jabatan berdasarkan ketentuan Keputusan Kepala Badan kepegawaian Negara Nomor : 46a tahun 2003 Tanggal : 21 November 2003 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil dilakukan melalui kompetensi jabatan yang merupakan persyaratan kompetensi minimal yang harus dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil dalam pelaksanaan tugas jabatan struktural. Kompetensi Bidang adalah kompetensi yang diperlukan oleh setiap pejabat struktural sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Visi dan Misi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam menjalankan tugas pokok sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Tekhnis Daerah yaitu koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian serta melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijaksanaan daerah di bidang penanaman modal dan promosi daerah, memiliki visi sebagai berikut :

“Terwujudnya Pelayanan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Yang Handal Dan Terpercaya”.

Secara teknokratis, misi dapat dirumuskan menjadi alasan mengapa organisasi ada. Suatu alasan menjelaskan jati diri yang sesungguhnya dari

Pemerintah Daerah. Disini, misi juga dapat didefinisikan sebagai komitmen terbaik terhadap stakeholder. Ada banyak *stakeholder* pembangunan daerah, utamanya adalah masyarakat sebagai objek (tujuan) sekaligus subjek (pelaku) pembangunan.

Adapun misi Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan Perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
- b. Menciptakan iklim penanaman modal yang kondusif dan terpercaya dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah.
- c. Meningkatkan peran konsultasi, fasilitas dan mendorong perkembangan sector produktif bidang penanaman modal.

Dari misi yang ada diketahui bahwa sasaran untuk mewujudkan Pelayanan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah yang handal dan terpercaya dilakukan melalui pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing- masing bidang tugas yang ada dalam satuan kerja Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dimana pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan

bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Selanjutnya kita ketahui bahwa pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik sebuah benang merah dimana pelayanan publik merupakan sebuah *output* dari apa yang dipikirkan, dilakukan, dan dikerjakan oleh organisasi pemerintah, dalam arti sederhana peraturan tersebut ada dan dibuat untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah maka salah satu konsekuensi logis dari pelaksanaan otonomi daerah adalah meningkatnya upaya masing-masing pemerintah daerah untuk memperkuat perekonomian daerah dengan menarik dan

mengembangkan investasi. Pemerintah daerah berupaya memanfaatkan dan mengembangkan potensi lokal yang merupakan salah satu kunci keberhasilan pembangunan saat ini. Otonomi memberikan pemerintah daerah (pemda) kewenangan yang sangat besar untuk menciptakan tata kelola ekonomi daerah untuk berinteraksi dengan pelaku usaha untuk mengambil kebijakan yang mendukung pengembangan sektor swasta. Dan tata kelola ekonomi merupakan salah satu faktor penting yang dipercaya dapat menciptakan iklim usaha yang sehat.

Hal faktual yang terjadi adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Pelayanan perizinan sebagai bagian dari pelayanan administratif yang harus dilalui pelaku usaha baik yang akan memulai usaha maupun dalam tahap pengembangan usaha, belum berjalan secara efisien dan efektif. Hal-hal ini memiliki dampak langsung terhadap dunia usaha khususnya kegiatan investasi di daerah. Beberapa masalah utama yang sering ditemui diantaranya adalah waktu pengurusan izin relatif lama karena proses yang berbelit dan menyangkut banyak lembaga teknis, serta tidak adanya kejelasan dengan waktu penyelesaian. Mengingat bahwa investasi adalah kunci pembangunan ekonomi, baik secara nasional maupun daerah, maka perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam berbagai hal, termasuk pelayanan perizinan IMB.

Lambatnya proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir diakui oleh Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir tidak sepenuhnya dilakukan oleh organisasi

Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selaku leading sector pemegang otoritas pelaksana perizinan. Hal ini sangat berkaitan dengan prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang telah memiliki ketentuan bahwa proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah diatur berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Dimana dalam peraturan Bupati tersebut jelas bahwa mekanisme pelayanan maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakan waktu 10 (sepuluh) hari.

Sebagaimana hal tersebut, Informan 1 menyatakan :

“ Waktu proses pengelolaan berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dihitung dari awal permohonan masyarakat sampai batas waktu yang telah ditentukan. Namun dalam proses pelaksanaan administrasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini juga melibatkan dengan unsur koordinasi Tim Tehknis dalam hal ini adalah Dinas PU Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal rekomendasi kelayakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari pemohon.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Hal senada juga disampaikan oleh Informan 2 menyatakan bahwa:

” Bahwa proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terkadang melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini menyangkut dengan ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Diketahui bahwa semua persyaratan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan ketentuan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Dalam hal proses rekomendasi tim teknis dalam mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selalu memakan waktu yang lama. Hal ini diakui oleh Tim teknis yang menyatakan :

“ Lamanya proses rekomendasi teknis yang dikeluarkan oleh kami menyangkut dengan hasil survey lokasi. Survey lokasi yang dilakukan bertujuan untuk menilai kelayakan persyaratan administratif dan persyaratan teknis bangunan gedung sesuai dengan fungsinya, tata bangunan yang serasi dan selaras dengan lingkungannya, dan menjamin keandalan teknis bangunan gedung.....” (Wawancara, tanggal 26 April 2013)

Selanjutnya menyikapi lambatnya proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilaksanakan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, informan 1 menyatakan bahwa :

” Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) keterkaitannya dengan persyaratan dan lambatnya proses rekomendasi tim teknis dalam melakukan survey lokasi bangunan dikarenakan waktu dan lokasi yang jauh berada dari Kota Tembilahan. Menyambut baik program Pemerintah Daerah dalam memberlakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memperpendek birokrasi pelayanan terutama pada masyarakat yang berada diibukota Kecamatan dengan demikian harapan masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat, terukur, jelas dan tepat. (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Kemudian informan 2 menambahkan bahwa:

” Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) layak diberlakukan karena selama ini masyarakat selalu terbentur dengan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berkenaan dengan penyelesaian berkas yang salah, sehingga masyarakat harus dibuat bolak-balik ke kantor karena kurangnya keterbukaan informasi pelayanan, dan adanya berbagai kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat. Dan apabila program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan perizinan melalui mekanisme pelayanan perizinan akan meningkat. (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Untuk penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengurusan IMB di Kabupaten Indragiri Hilir belum dapat dilaksanakan secara optimal. Disarankan harus memperkecil birokrasi pelayanan dan Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir harus mensosialisasikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat secara kontiniu dalam bentuk penyuluhan, media massa, media elektronik maupun media lainnya.

1. Transparansi

Konsep transparansi memiliki pengertian bahwa pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dalam mendapatkan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut :

Pernyataan Informan¹ tentang transparansi pelayanan publik terutama pelayanan IMB pada satuan kerjanya bertujuan untuk memberikan kejelasan dalam melaksanakan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan organisasi agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, lebih jelasnya diutarakan sebagai berikut :

“ Dalam rangka transparansi pelayanan perizinan termasuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilakukan melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memuat mekanisme atau alur perizinan agar prosedur untuk mendapatkan izin lebih jelas, terbuka dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Untuk persyaratan perizinan yang ada juga sudah dibuat pada lembar

formulir pemohon yang memuat dasar hukum, syarat administrasi dan lainnya dan dibantu tenaga *front office* yang bertanggung jawab menerima berkas pelayanan termasuk menjawab permasalahan persyaratan yang tidak dimengerti oleh pemohon.....” (Wawancara tanggal 24 April 2013)

Hal lainnya tentang transparansi pelayanan perizinan ditambahkan oleh

Informan 2 yakni :

” Pelayanan yang dikelola oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir termasuk pelayanan IMB dalam hal persyaratan, ketentuan dan akses sudah cukup memadai, karena informasi pelayanan yang ada sudah disediakan berupa pamflet, sms center dan dilengkapi dengan loket informasi pelayanan yang ada pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan jasa pelayanan.....” (Wawancara tanggal 24 April 2013)

Dari pernyataan tersebut setelah disampaikan kepada informan lainnya bahwa transparansi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah memadai menjadi sanggahan dari beberapa informan yang dinyatakan oleh :

Menurut kami ” Kenyataannya untuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam hal transparansi belum cukup memadai, karena informasi pelayanan IMB tidak sesuai ketentuan dalam hal ini menurut SOP yang dibuat oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir karena penyelesaian berkas administrasi selama 10 (sepuluh) hari kerja dan kenyataan yang saya dapatkan selama 20 (dua) puluh hari kerja....” (Informan 4, wawancara tanggal 18 April 2013).

Hal tersebut juga dibenarkan oleh informan lainnya yang mengatakan bahwa :

Informan 5 menyampaikan ” Bahwa transparansi dalam mendapatkan informasi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakan waktu yang lama karena berkas administrasi selalu mengalami kesalahan sehingga waktu penyelesaian Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakan waktu yang lama....” (Wawancara tanggal 19 April 2013).

Sedangkan informan lainnya menyatakan :

” Akses mendapatkan informasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena Kantor BP2MPD belum memiliki *web site* sendiri dan kami hanya dapat mengetahui dari *web site* Pemda Kab. Inhil yang masih kurang informasinya....” (Informan 6, Wawancara tanggal 22 April 2013).

Sama halnya dengan pernyataan informan lainnya yang menyatakan bahwa :

” Pamphlet dan brosur perizinan belum pernah sampai kedaerah kami, sehingga informasi untuk mendapatkan tentang pelayanan perizinan tidak kami dapatkan....” (Informan 7, Wawancara tanggal 23 April 2013).

Selanjutnya berdasarkan kajian teori yang dinyatakan oleh Mardiasmo (2004:3), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak – pihak yang berkepentingan . Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan , yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil – hasil yang dicapai.

Selanjutnya menurut Pohan (2000:12), transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait --seperti

berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah– dengan biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (*reliable*) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebaran berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas.

Hal tersebut juga diperjelas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya pelayananan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan publik.

Dengan demikian dari wawancara dan kajian teori yang ada dapat disimpulkan bahwa perlakuan transparansi sebagai salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas

pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir belum memadai. Hal tersebut dikarenakan belum tersedianya akses jaringan informasi pelayanan (*web site*) yang dimiliki oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dan belum didistribusikannya pamflet/ brosur bagi masyarakat yang berada jauh dari ibukota Kabupaten. Selanjutnya memaknai implementasi transparansi dalam pelayanan publik yang ada maka terdapat paradigma produksi dalam hal penyebarluasan informasi ini dimana seakan-akan transparansi sudah dilaksanakan dengan mencetak leaflet suatu program dan menyebarkan pada masyarakat yang pada kenyataannya tidak diketahui oleh sebagian besar komponen masyarakat. Pola pikir ini perlu berubah menjadi paradigma pemasaran, yaitu bagaimana masyarakat menerima informasi dan memahaminya. Dan untuk mewujudkannya dalam pelaksanaan administrasi publik terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan di sini diantaranya :

Pertama, kondisi masyarakat yang apatis terhadap program-program pembangunan selama ini membutuhkan adanya upaya - upaya khusus untuk mendorong keinginan tahanan mereka terhadap data/informasi ini. Untuk itu, dibutuhkan adanya penyebarluasan (*diseminasi*) informasi secara aktif kepada seluruh komponen masyarakat, tidak bisa hanya dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi belaka.

Kedua, pemilihan media yang digunakan untuk menyebarkan informasi dan substansi/materi informasi yang disebarluaskan sangat bergantung pada segmen sasaran yang dituju. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat awam sangat berbeda dengan

yang dibutuhkan oleh organisasi, akademisi, dan anggota DPRD. Cara cara dan media yang sesuai dengan budaya lokal jauh lebih efektif dalam mencapai sasaran daripada penyebaran leaflet atau brosur misalnya melalui jaringan internet melalui *web site* yang membuka akses tentang informasi pelayanan dan mekanisme pelayanan.

Ketiga, seringkali berbagai unsur non pemerintah –misalnya pers, lembaga lembaga swadaya masyarakat (LSM) lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi daripada dilakukan pemerintah sendiri. Untuk itu, penginformasian kepada berbagai komponen strategis ini menjadi sangat penting.

Selanjutnya pelayanan publik disebut transparan apabila semua informasi yang relevan tentang sistem, prosedur, mekanisme serta hak dan kewajiban yang menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas dan wajar oleh semua orang. Variabel ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah proses pelayanan sudah terbuka dan semua informasi mengenai mekanisme pelayanan dapat diakses oleh semua warga masyarakat. Prinsip transparansi dapat diketahui dari aspek kebijakan, prosedur atau tata -kerja teknis yang dilaksanakan oleh penyedia layanan. Selanjutnya dimana dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparaturnya yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Diharapkan implementasi transparansi pelayanan perizinan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hubungannya dengan pemerintah daerah

perlu kiranya perhatian terhadap publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedurnya, terutama dalam penyusunan peraturan daerah yang menyangkut hajat hidup orang banyak hendaknya masyarakat sebagai *stakeholders* dilibatkan secara proporsional. Hal ini disamping untuk mewujudkan transparansi juga akan sangat membantu pemerintah daerah dan DPRD dalam melahirkan Peraturan Daerah yang *accountable* dan dapat menampung aspirasi masyarakat.

2. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas memberikan pengertian bahwa pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut :

Menurut Informan 1 pelayanan perizinan termasuk IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah dapat dipertanggung jawabkan, hal ini didapat dari pernyataannya bahwa:

“ Pelayanan IMB pada saat ini sudah mengacu pada ketentuan perizinan untuk IMB semua persyaratan dan mekanisme sudah mengacu pada ketentuan Perda No. 37 Tahun 2002 tentang izin bangunan dalam daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dan untuk mengantisipasi lambatnya proses IMB bagi pemohon di daerah diharapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat segera direalisasikan oleh Pemda.....”

program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
(Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Selanjutnya menurut Informan 2 menyatakan :

” Pertanggungjawaban pelayanan yang dikelola oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir termasuk pelayanan IMB sudah memenuhi syarat ketentuan hukum, karena proses pelayanan yang dilakukan sudah dipenuhi oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selaku leading sector pelimpahan wewenang Bupati dalam penanda tanganan perizinan dan dilengkapi dengan ketentuan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Standar operasional prosedur (SOP) yang sudah termasuk dalam mekanisme pelayanan perizinan. Keakuntabilias pelayanan IMB layak untuk diberikan karena sudah memenuhi persyaratan baik secara administrasi maupun teknis.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Hal ini ditambahkan oleh Informan 3 yang menyatakan :

” Bahwa proses pelayanan IMB sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis karena rekomendasi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon izin harus dilakukan survey sebelum pelaksanaan IMB diberikan.....” (Wawancara, tanggal 26 April 2013)

Akuntabilias dalam pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini dapat dikatakan berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif yang harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi kualitas maupun keabsahan produk pelayanan. Persyaratan teknis dan administrasi hendaknya dibuat dengan sesederhana mungkin, agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami prosedur tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan oleh informan bahwasanya :

” Persyaratan membuat IMB pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini cukup jelas karena telah memuat persyaratan sesuai dasar hukum yang tertera dalam formulir permohonan membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)” (Informan 4, Wawancara tanggal 18 April 2013).

Mengenai persyaratan yang tertera dalam formulir permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut informan lainnya adalah :

” Semua persyaratan dalam membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup jelas namun untuk melengkapi persyaratan dimaksud memakan waktu yang lama.....” (Informan 5, Wawancara tanggal 19 April 2013).

Pernyataan lain yang ditanggapi oleh informan lainnya :

”Akuntabilitas administrasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan layak diakui karena semua persyaratan yang ada sesuai dengan peraturan yang tertera dalam syarat membuat izin.....” (Informan 6, Wawancara tanggal 22 April 2013).

Informan selanjutnya menyatakan bahwa :

”Semua persyaratan membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diminta oleh kantor Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir yang kami serahkan syah dan tidak direkayasa dan sesuai dengan hasil yang dilakukan oleh tim teknis.....” (Informan7, tanggal 23 April 2013).

Mengacu pada konsep akuntabilitas menurut Ndraha (2003:85), menyatakan bahwa akuntabilitas berawal dari konsep pertanggungjawaban, konsep pertanggungjawaban sendiri dapat dijelaskan dari adanya wewenang. Wewenang di sini berarti kekuasaan yang sah. Dimana menurut Weber ada tiga macam tipe ideal wewenang, pertama wewenang tradisional kedua wewenang karismatik dan ketiga wewenang legal rational. Yang ketigalah ini yang menjadi basis wewenang pemerintah.

Dalam perkembangannya, muncul konsep baru tentang wewenang yang dikembangkan oleh Barnard, yang bermuara pada prinsip bahwa penggunaan wewenang harus dapat dipertanggungjawabkan.

Mahsun (2006:84) membedakan akuntabilitas dalam arti sempit dan arti luas, akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggungjawab dan untuk apa organisasi bertanggungjawab. Sedangkan pengertian akuntabilitas dalam arti luas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Budiarjo (1998:78) yang mendefinisikan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi kuasa mandat untuk memerintah kepada yang membeeri mereka mandat Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi.

Sehubungan dengan penelitian ini sebagaimana pendapat Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa akuntabilitas administratif/organisasi adalah pertanggung jawaban antara pejabat yang berwenang dengan unit bawahannya dalam hubungan hierarki yang jelas. Dan akuntabilitas legal merujuk pada domain publik dikaitkan dengan proses legislatif dan yudikatif. Bentuknya dapat berupa peninjauan kembali

kebijakan yang telah diambil oleh pejabat publik maupun pembatalan suatu peraturan oleh institusi yudikatif. Ukuran akuntabilitas legal adalah peraturan perundang undangan yang berlaku. Hal ini juga ditegaskan oleh Indiahono (2009:162) bahwa akuntabilitas pemerintah dalam hal pelayanan menunjuk bahwa setiap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan secara baik kepada publik. Setiap pelayanan harus benar- benar berazas kepada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik dan memuarakan semuanya demi kepuasan publik.

Mengacu pada hal tersebut maka dapat dinyatakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah ukuran akuntabilitas administrasi yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan yakni Keputusan Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : KPTS. 27.b/ BP2MPD/VI/2011 Tentang Penetapan *Standar Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Badan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sedangkan akuntabilitas legal melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 yang mendapat pelimpahan wewenang dari Bupati Indragiri Hilir untuk menandatangani seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Daerah sebagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari wawancara dan konsep teori yang ada dapat disimpulkan bahwa perlakuan indikator akuntabilitas tentang kualitas pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir cukup memadai karena semua persyaratan dalam membuat IMB sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal proses pelayanan IMB yang dilakukan layak diterima karena akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tertentu kepada masyarakat. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan kriteria akuntabilitas ditentukan berdasarkan kedekatan suatu tingkatan pemerintahan dengan luas, besaran, dan jangkauan dampak yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Berdasarkan kriteria akuntabilitas maka semakin dekat pemberi layanan dan penggunanya, dan semakin banyak jumlah pengguna layanan maka layanan tersebut lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Dengan demikian akuntabilitas (*accountability*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas lembaga publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat, dan apakah pelayanan tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Pengertian ini secara mudah bermakna adanya mekanisme pertanggungjawaban antara para birokrat sebagai pelaksana pelayanan publik dengan warga masyarakat yang dilayaninya. Mengukur tingkat dan mekanisme pertanggungjawaban penyedia layanan kepada publik. Dimensi akuntabilitas yang hendak diukur menyangkut masalah konsistensi kebijakan pelayanan

dengan tujuan pelayanan publik, apakah sistem dan prosedur yang dikembangkan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, dan apakah prosedur yang ditetapkan telah sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik, satuan pelayanan juga harus mempertanggungjawabkan mekanisme pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada unsur-unsur publik.

3. Kondisional

Konsep kondisional memberi pengertian sebagai pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Dalam penelitian ini konsep kondisional dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, dan berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut :

Menurut Informan 1 menyatakan” Bahwa prinsip kondisional pelayanan yang diberlakukan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) keterkaitan dengan efektif dan efisien telah dilakukan, hal ini sesuai dengan SOP dalam mekanisme pelayanan. Efektif yang dimaksudkan bahwa semua ketentuan izin yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan kemudian efisien dalam setiap pelayanan termasuk pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah diberlakukan, karena kami tidak pernah memungut uang pelayanan perizinan kecuali retribusi yang menjadi kewajiban setiap pemohon yang dibayarkan kepada Dipenda dan hal tersebut menjadi bukti lunas yang menjadi persyaratan dalam membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Sama halnya dengan pernyataan Informan 2 yang menyatakan bahwa :

” Prinsip efektif dalam pengolahan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sangat diusahakan sekali sesuai ketentuan yakni 10 (sepuluh) hari terhitung dari masuknya berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh pemohon, namun kami mengakui seringnya pengolahan berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut selalu lambat dan melebihi dari batas waktu yang ditentukan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kami dalam memeriksa berkas pemohon yang kurang lengkap dan lambatnya proses rekomendasi teknis berkaitan dengan survey yang dilakukan oleh Tim Teknis” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Hal tersebut juga diakui oleh Informan 3 :

”Bahwasanya setiap proses untuk mendapatkan rekomendasi teknis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sangat diusahakan berdasarkan ketentuan yang ada terutama dengan batas waktu yang ada, namun banyak kendala yang sering terjadi dalam proses survey yang dilakukan diantaranya persyaratan administrasi yang kurang lengkap diantaranya berkas yang belum dilengkapi dengan persetujuan sempadan, kemudian lokasi survey yang cukup jauh dari Tembilahan sehingga menimbulkan kendala yang cukup rumit. Untuk biaya pelayanan kami tidak memungut biaya kecuali retribusi yang dibayar langsung oleh pemohon ke Dispenda sesuai dengan ukuran, kapasitas bangunan yang menjadi objek pembangunan.....” (Wawancara, tanggal 26 April 2013)

Dari pernyataan tersebut kemudian dibandingkan dengan pernyataan informan yang menjadi pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diketahui bahwasanya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan tidak efektif, hal ini terungkap dari hasil wawancara yakni :

Informan 4 menyatakan ” Bahwa pengurusan pelayanan IMB sangat lama walaupun semua persyaratannya sudah kami penuhi semua, seharusnya kami diberi kepastian waktu sehingga kami tidak bolak balik menanyakan kapan penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diselesaikan” (Wawancara tanggal 18 April 2013).

Sebagaimana kepastian waktu penyelesaian berkas IMB terkait dengan efektif dan efisiennya pelayanan IMB ditambahkan oleh informan 5 yang menyatakan bahwa :

” Yang kami sesalkan bahwa kami tidak tahu kapan berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kami selesai, kami hanya diberikan kepastian apabila berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah selesai kami akan diberitahu oleh petugas yang ada” (Wawancara tanggal 19 April 2013).

Selanjutnya menurut pernyataan informan 6 bahwa terdapat biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan IMB yang dapat diulas sebagai berikut :

” Untuk biaya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kami mengeluarkan biaya retribusi sesuai dengan Perda ditambah biaya lainnya...” (Wawancara tanggal 22 April 2013).

Sama halnya informan 7 menyatakan bahwa :

” Dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ada kami dibebankan oleh biaya retribusi yang kami bayar melalui Dispenda dan untuk keperluan lainnya kami juga mengeluarkan biaya rekomendasi teknis atau survey, selain itu biaya gambar, biaya untuk RT setempat, sempadan dan lainnya” (Wawancara tanggal 23 April 2013).

Mengacu pada konsep teori yang dinyatakan oleh Sinambela (2010:6) bahwa kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif. Maka dalam hal efektivitas kerja pegawai adalah suatu keadaan tercapainya tujuan yang

diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Atmosoeprpto (2002:139) menyatakan efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat. Sondang P. Siagian (2001 : 24) memberikan definisi sebagai berikut : “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sementara itu Abdurahmat (2003:92) menyatakan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasaranadalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dari pengertian-pengertian efektifitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang

ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa “efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”. Sedangkan Sondang P. Siagian (1997:151), “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60)

Dengan demikian efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti mengenai pengertian efektivitas yaitu: efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Selanjutnya berbicara mengenai pelayanan masyarakat sebagai fungsi administrasi negara masalah utamanya adalah efisien dan profesionalisme. Efisien dalam pengertian umum adalah perbandingan input dan output. Makin kecil perbandingannya maka akan semakin efisien.

Pendapat Joko Widodo (2001:276) efisien mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Menurut Dwiyanto (2006:65) berpendapat bahwa: efisiensi pelayanan merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan secara ideal, pelayanan yang meringankan masyarakat. Demikian pula pada posisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas yang dilakukan oleh birokrasi publik terhadap masyarakat. Dalam rangka pemberian pelayanan kepada publik, satu hal yang sangat penting adalah dengan tetap memperhatikan efisiensi pelayanan. Efisiensi pelayanan menjadi salah satu indikator dalam rangka mengukur kinerja birokrasi publik dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Dari uraian diatas dan melihat wawancara yang ada dapat disimpulkan bahwa perlakuan indikator kondisional yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan IMB belum memadai karena proses pelayanan IMB yang ada masih terhalang dengan lambatnya proses rekomendasi teknis menyangkut persyaratan administrasi dan lokasi survey yang cukup jauh.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kondisional dalam pelayanan IMB sangat terkait dengan proses waktu dan biaya pelayanan IMB. Dan untuk meningkatkan indicator ini diharapkan dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Baik kemampuan

aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu dan kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4. Partisipatif

Konsep partisipatif memberikan pengertian bahwa pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut :

Pentingnya partisipasi perolehan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi masyarakat dan pemerintah daerah menurut Informan 1 adalah :

“ Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perolehan IMB, kami selalu mengajak masyarakat yang belum memiliki IMB untuk segera mengurus surat-surat bangunannya dalam setiap kesempatan sosialisasi perizinan yang kami lakukan, hal ini disebabkan disamping memberikan legalitas terhadap bangunan yang dimiliki, juga dapat lebih memudahkan dalam setiap pengurusan berbagai ijin usaha yang juga tidak terlepas dari penyertaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Hal senada disampaikan oleh Informan 2 :

”Bahwa partisipatif dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilakukan dengan memberikan informasi pelayanan perizinan melalui brosur, leplet dan sms center yang bertujuan agar masyarakat yang ingin mendapat pelayanan perizinan terbantu untuk mendapatkan informasi tentang perizinan dan untuk kedepannya kami akan meningkatkan peran serta masyarakat terhadap tugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir

melalui sosialisasi perizinan dan meningkatkan koordinasi dengan tim teknis yang berkompeten dengan bidangnya.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Sehubungan dengan pernyataan masyarakat dalam mendapatkan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diuraikan sebagai berikut :

Informasi dari informan 4 menyatakan” Bahwa kami tidak pernah mengetahui adanya sosialisasi perizinan yang dilakukan oleh Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sehingga informasi perizinan masih minim kami terima.....” (Wawancara, tanggal 18 April 2013).

Adapun informan lainnya menyatakan hal yang sama:

” Informasi mengenai mekanisme perizinan hanya diperoleh dari temannya, kejelasan informasi perizinan didapatkan ketika mereka langsung mendatangi Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.....” (Informan 5, wawancara tanggal 19 April 2013).

Informan 6 menyatakan ” Sangat sedikit sekali informasi yang kami ketahui untuk mendapatkan IMB sehingga kami langsung mendatangi Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir untuk mengurusnya dan ternyata banyak sekali birokrasinya untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)” (Wawancara tanggal 22 April 2013).

Hal ini juga diakui oleh Informan 1” Bahwa sosialisasi perizinan dilakukan setiap tahunnya terbatas karena tidak semua daerah Kecamatan dapat dilaksanakan sosialisasi dan ini karena keterbatasan anggaran organisasi.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010: 46) partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil - hasil pembangunan. Dan H.A.R.Tilaar, (2009: 287) mengungkapkan partisipasi adalah

sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi dimana diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (*bottom-up*) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya. Sedangkan partisipasi yang dikemukakan oleh Djalal dan Supriadi (2001: 201) berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa partisipasi adalah keterlibatan suatu individu atau kelompok dalam pencapaian tujuan dan adanya pembagian kewenangan atau tanggung jawab bersama.

Mengenai partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan isi dari keputusan-keputusan tersebut, ada tiga argumentasi yang dapat dikemukakan. Pertama, partisipasi masyarakat akan menguatkan rasa tanggungjawab. Ini didasarkan pada kenyataan bahwa partisipasi masyarakat akan dapat menembus penghalang yang memisahkan hubungan antara pemerintah dengan warganegara. Kedua, partisipasi masyarakat akan lebih efisien. Yang dimaksud dalam hal ini adalah bahwa banyak keputusan-keputusan publik yang akan mendapat dukungan dari warganegara dan akan lebih berhasil apabila warganegara dilibatkan dalam proses pembuatan keputusan. Ketiga, pembangunan yang partisipatif mensyaratkan partisipasi yang luas dan langsung. Ini terutama akan sangat membantu dalam proses implementasi di mana keputusan-keputusan dilaksanakan ke dalam program dan proyek yang lebih teknis.

Pada intinya, partisipasi masyarakat dapat dipahami sebagai suatu proses pembuatan keputusan secara kolektif. Dimana yang hendak diukur dalam partisipasi adalah apakah proses interaksi antara penyedia layanan dengan warga masyarakat sudah mendorong peran -serta masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan. Partisipasi warga masyarakat yang dimaksud adalah dalam proses perencanaan program pelayanan, identifikasi kebutuhan masyarakat, intensitas keterlibatan warga dalam prosedur pelayanan, hingga evaluasi kinerja lembaga tersebut

Selanjutnya sebagaimana penelitian didapat kesimpulan bahwa partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir belum memadai, hal ini disebabkan karenanya masih kurangnya sosialisasi perizinan yang dilakukan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

Sehubungan dengan partisipatif yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah daripada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bisa dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah

tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Sehingga terjadi pergeseran paradigma pelayanan dari pergeseran birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik terutama peningkatan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

5. Kesamaan Hak

Konsep kesamaan hak memberikan pengertian bahwa pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk melihat bagaimana perlakuan kesamaan hak pada masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam hal ini dijawab oleh Informan 1 yakni :

“Dalam menjalankan proses pelayanan perizinan kami tetap mengacu pada mekanisme pelayanan perizinan yang kami buat sehingga setiap pemohon atau masyarakat mendapatkan haknya mengikuti alur atau mekanisme tersebut dan apabila ada prosedur, ketentuan ataupun petugas kami yang melakukan kesalahan ataupun melanggar ketentuan tersebut kami siap untuk dilaporkan.

Dan untuk meningkatkan kinerja kami sebagai satuan kerja yang mendapatkan pelimpahan kewenangan dalam menjalankan fungsi pelayanan, kami persilahkan kepada masyarakat memasukkan saran, ataupun permasalahan pada kotak pengaduan atau saran yang kami sediakan” (Wawancara, tanggal 24 April 2013).

Selanjutnya Informan 2 menambahkan bahwa :

“Bahwasanya kami tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Tugas kami selaku aparat pelayan memberikan pelayanan sebagaimana ketentuan yang ada terutama dalam penerimaan dan penyelesaian administrasi, dimana pelayanan yang dilakukan berdasarkan mekanisme pelayanan yang ada, jadi kami menyamaratakan semua kepada masyarakat yang akan menerima pelayanan.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013).

Sama halnya dengan informan 3 yang menyatakan bahwa :

“Untuk kesamaan hak yang diterima oleh masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) semua sama, karena berkas yang masuk kepada kami diproses berdasarkan jadwal permohonan yang ada. Berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diproses tidak cukup banyak setiap bulannya, sehingga tidak menjadi kendala untuk diproses sesuai dengan permohonan yang masuk.....” (Wawancara, tanggal 26 April 2013).

Sedangkan masyarakat yang ditanya mengenai masalah ini, menyatakan :

“ Bahwa perlakuan petugas pelayanan menerima berkas biasa saja, tidak ada yang diperlakukan lebih utama karena loket pelayanan pengurusan sudah teratur dengan baik.....” (Informan 4, tanggal 18 April 2013)

Informan lainnya menyatakan” Bahwa perlakuan petugas pelayanan menerima cukup baik, ada penjelasan yang jelas tentang kelengkapan berkas pengurusan IMB yang harus diperbaiki.....” (Informan 5, wawancara tanggal 19 April 2013)

Informan 6 menyatakan” Sikap petugas dalam menerima berkas cukup ramah dan simpatik, tugasnya cukup teliti sehingga setiap kesalahan yang harus diperbaiki atau diulang dapat dengan jelas kami terima, kemudian ada kejelasan tugas dengan pelayanan perizinan lainnya karena mereka bertugas

pada loket- loket yang berbeda sehingga kami tidak merasa terganggu dengan antrian.....” (Wawancara, tanggal 22 April 2013)

Sedangkan informan 7 menyatakan :

” Sikap petugas cukup baik dalam menerima berkas, dalam pengurusan IMB ini kami tidak menunggu lama untuk menyerahkan berkas kepada petugas karena pada saat mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kami tidak antri dengan pemohon lainnya.....” (Wawancara, tanggal 23 April 2013)

Konsep kesamaan hak bagi masyarakat atas pelayanan publik yang diungkap oleh Moenir (1998:41) bahwa :

“Hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.”

Selanjutnya tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003 : 27) pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelola pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan / mengutamakan kepentingan pimpinan / organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memiliki kemampuan apapun

untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

Paradigma kedua merupakan paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus / berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer driven government*). Hal tersebut ditegaskan oleh Budiono (2003 : 3) yang mendefinisikan pemerintah yang berorientasi pelanggan (*customer driven government*) yaitu pemerintah yang meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pengguna layanan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pengguna layanan, pemerintah lebih responsif dan inovatif.

Dengan demikian produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dan kajian teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesamaan hak yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan izin

Mendirikan Bangunan (IMB) cukup memadai karena proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan berkas yang masuk dan diproses berdasarkan loket yang telah disediakan .

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Konsep keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan wawancara dengan informan dapat diuraikan sebagai berikut :

Menurut Informan 2 menyatakan” Bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memberikan pengertian bahwa dalam memberikan pelayanan tercipta adanya pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Untuk hal ini, dalam pelayanan perizinan keseimbangan itu memang harus tercipta, dapat dilihat dan dirasakan ketika aparat yang memberikan pelayanan tersebut telah melakukan kewajibannya dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan kewajibannya disisi lain masyarakat sebagai pemohon juga menerima haknya. Dapat ditambahkan bahwa dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan kami juga menyediakan kotak saran dan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir kepada masyarakat yang memiliki ketidaknyamanan dalam memperoleh layanan perizinan. Sehingga dengan adanya kotak saran dan pengaduan ini diharapkan kami dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangan yang ada.....” (Wawancara, tanggal 24 April 2013)

Menurut informan” Bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan cukup baik karena hak kami sebagai pemohon dapat diberikan dengan baik walaupun ada keterlambatan proses perizinan yang kami dapatkan.....” (Informan 4, tanggal 18 April 2013).

Sedangkan informan 5 menyatakan bahwa:

” Bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena hak dan kewajiban pemberi dan penerima tidak seimbang, artinya hak kami sebagai pemohon dalam menerima pelayanan belum sepenuhnya dapat diberikan oleh pemberi karena proses izin tidak berjalan sesuai dengan yang dijanjikan.....” (wawancara, tanggal 19 April 2013).

Begitu pula dengan informan 6 yang menyatakan bahwa :

” Kami belum mendapatkan hak yang layak dalam menerima pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena proses yang lama dan biaya yang cukup besar dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....” (Informan 3, tanggal 22 April 2013)

Informan selanjutnya menyatakan” Untuk kesamaan hak sebagai masyarakat dalam mendapat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak memadai karena lambatnya proses Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada kami dan tidak sesuai dengan waktu yang tertera dalam ketentuan.....” (Informan 7, tanggal 23 April 2013).

Selanjutnya dapat dikatakan bahwa pengakuan atas hak-hak masyarakat untuk dapat berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah menjadi entry point perbaikan pelayanan publik. Pasal 18 dan 39 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik secara tegas menyatakan mengenai hak dan kewajiban serta hal tersebut.

Akan tetapi, masih minimnya sosialisasi menjadikan masyarakat belum banyak yang memahami bahwa hak mereka telah dijamin oleh undang-undang. Sehingga masyarakat masih belum banyak yang mau melibatkan diri dalam pengawasan dan mengadvokasi dirinya dengan bersama-sama penyedia layanan membuat sebuah standar pelayanan yang partisipatif terutama tentang implementasi

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang hak-hak publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Dengan ketidaktahuannya tersebut maka masyarakat tidak dapat berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain, masyarakat juga masih enggan untuk memberikan kritik saran maupun pengaduan ketika mendapatkan pelayanan yang tidak semestinya.

Dari wawancara yang ada dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlakuan indikator keseimbangan hak dan kewajiban keterkaitannya dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena masih terdapat ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima izin dalam mendapatkan haknya menerima pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tepat waktu. Untuk itu perlu kiranya keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tinjauan Administrasi Pelayanan Publik

Secara terminology apa yang disebut dengan administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Dimana mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada penciptaan keteraturan. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan, maka pengaturan diarahkan pada penciptaan ketertiban. Demikian pula dengan mengelola dan pengelolaan.

Jika mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik, maka pengelolaannya diarahkan pada pengaturan yang bersifat menyeluruh baik yang dilakukan atas dasar pengaruh maupun penggerakkan yang dilakukan secara holistik dalam pengertian kegiatan yang meliputi kegiatan berpikir dan tindakan nyata baik berkaitan dengan tercapainya keinginan dari hasil pemikiran maupun tindakan penciptaan kesesuaian hasil dengan apa yang diinginkan.

Menurut Silalahi administrasi dibagi dalam dua pengertian, yaitu: (Silalahi, 2003 : 5).

- a. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya

satu sama lain. Jadi administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*).

- b. Administrasi dalam arti luas bahwa sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Berangkat dari definisi tersebut, selanjutnya Silalahi mendefinisikan beberapa ciri pokok administrasi, yaitu: (Silalahi, 1992 : 10)

- a. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
- b. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
- c. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- d. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
- e. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Sejalan dengan pemikiran Silalahi, penjelasan serupa juga datang dari Simbolon yang berpendapat bahwa administrasi dalam arti sempit berasal dari kata "*administratie*" (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan / *clerical work*. Jadi tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas. (Simbolon, 2004 : 14)

Selanjutnya pengertian administrasi menurut Simmon sebagaimana yang dikutip oleh Syafiie (1997:13) yakni:

“Administration can be defined as the activities of group cooperating to accomplish common goal. Jadi baginya administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.”

Sedangkan Pasolong (2008:8) menyatakan bahwa administrasi adalah :

“Pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.”

Selanjutnya Ali (2011:23) menyatakan bahwa :

“Administrasi mengarah pada kerjasama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama.”

Sedangkan Hardiyansyah (2012:11) menyatakan bahwa administrasi adalah :

“Suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama”.

Adapun Athoillah (2010: 134) memberikan pengertian bahwa administrasi adalah :

“Totalitas system yang terdiri atas subsitem-subsistem dengan berbagai atribut yang saling berkaitan, saling bergantung, saling berhubungan, dan saling mempengaruhi sehingga keseluruhannya merupakan suatu kebulatan yang utuh dan mempunyai peranan serta tujuan tertentu”.

Dimana menurut Siagian (2006:2) mendefinisikan administrasi yakni :

“Sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dari pengertian administrasi yang telah diuraikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila disederhanakan administrasi memiliki ciri-ciri pokok yakni : adanya kerjasama yang dilakukan sekelompok orang, dilakukan berdasarkan

pembagian kerja secara terstruktur yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan dan dimanfaatkan oleh sumberdaya yang ada.

Selanjutnya secara filosofis dapat dirumuskan bahwa esensi administrasi adalah keteraturan. Bila keteraturan dalam lingkup yang luas, seperti kerjasama pemerintah dengan pihak yang diperintah dalam konteks pemerintahan, maka keteraturan yang diharapkan adalah pengaturan yang melahirkan ketertiban. Pemahaman demikian itu sangat konsisten dengan konsep "*administration*" yang diartikan sebagai "Pemerintahan". Juga sangat konsisten dengan "*beheren*" yang diartikan "mengatur". Konsep pelayanan sebagai fungsi yang harus dilakukan oleh administrasi mengandung makna pengaturan, karena fungsi pelayanan akan berlangsung dalam proses pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh administrator (pelayan) kepada pihak yang dilayani, dimana proses ini tidak terjadi sebagaimana adanya, tetapi melalui perlakuan prinsip-prinsip pelayanan. (Ali, 2011:25)

Dari uraian tersebut dapat dirumuskan bahwa administrasi publik menurut Gordon (dalam Syafie, 2006:25) adalah sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Menurut Utomo (2009:11), dalam administrasi publik juga dilakukan sesuai dengan order atau tatanan dan permintaan akan proses yang cepat dan hasil maksimal sesuai dengan SOP yang ada. Administrasi publik selanjutnya juga harus mampu melakukan prediksi dari keberhasilan rencana-rencana dan strategi-strategi yang telah dibuat. Birokrasi atau sistem administrasi publik harus mulai mengubah paradigmanya

menjadi komponen atau institusi “modal intelektual” yang berorientasi pada *alignment* (pengaturan/penyesuaian), *creativity* (kreatifitas) dan *empowerment* (pemberdayaan).

Sebagaimana hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam administrasi publik proses penyelenggaraan publik dilakukan melalui *Standar Operasional Procedure* (SOP) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi organisasi publik tersebut.

2. Tinjauan Organisasi

Menurut Waldo (dalam Syafie, 2004:96), menjelaskan bahwa organisasi adalah :

“Organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.”

Definisi – definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi.
- b. Di dalamnya terjadi hubungan antar individu atau kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.
- c. Terjadi kerja sama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut.
- d. Berlangsungnya proses aktivitas berdasarkan kinerja masing – masing.

Selanjutnya menurut Muhammad (2004:29) menjelaskan bahwa tiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik organisasi yang umum diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Dinamis, disebabkan karena adanya perubahan ekonomi, kondisi, sosial dan teknologi.

- b. Memerlukan informasi, dan melalui proses komunikasi.
- c. Mempunyai maksud dan tujuan tertentu.
- d. Terstruktur, organisasi dalam usaha mencapai tujuan biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas bahwa dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah wadah dalam melaksanakan kegiatan administrasi menyangkut hierarki dalam organisasi melalui proses komunikasi.

3. Tinjauan Manajemen

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.”

Sedangkan menurut Terry (dalam Syafiie, 2004:101), menjelaskan bahwa manajemen adalah :

“Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah dilakukan ditentukan melalui pemanfaatan dan sumber lain.”

Menurut Millet (dalam Syafiie, 2004:101), menjelaskan sebagai berikut:

“Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisir dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.”

Dari pengertian berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses yang dilakukan dalam suatu organisasi menyangkut tentang perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pelayanan publik

Komitmen pemerintah untuk meningkatkan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas sesungguhnya telah dilakukan melalui berbagai kebijakan baik yang secara langsung terkait dengan pelayanan publik maupun yang tidak secara langsung terkait dengan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain mencakup kebijakan pelayanan yang dikeluarkan oleh instansi sektoral dan daerah terutama yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana umum dan kebijakan pelayanan lain yang lintas sektor. Secara garis besar berbagai kebijakan pelayanan yang lintas sektor tersebut antara lain (LAN, 2008:28) sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN terutama pada pasal 3;
- b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
- d. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;

- e. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum;
- f. Instruksi Mendagri Nomor 20/1996 Tentang Penyusunan Buku Petunjuk Pelayanan Perijinan di Daerah;
- g. Surat Edaran Menkowsabangpan Nomor 56/MK.Wasbang-pan/6/98 Tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Aspirasi Masyarakat;
- h. Surat Menkowsabangpan Nomor 145/MK.Waspan/3/1999 Tentang Peluncuran Pelayanan Prima;
- i. Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999 Tentang Pelaksanaan Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) untuk jenis-jenis pelayanan terkait;
- j. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) telah merevisi Kep Men PAN Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum melalui Kep Men PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- k. Surat Men PAN Nomor 148/M.PAN/5/2003 perihal Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

- m. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- o. Surat Edaran Menpan Nomor SE/10/M.PAN/07/2005 Tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;
- p. Surat Edaran Menpan Nomor SE/15/M.PAN/09/2005 Tentang Peningkatan Intensitas Pengawasan dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik;
- q. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- r. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/M.PAN/05/2006 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- s. Permendagri Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya berbagai kebijakan pelayanan publik tersebut, secara umum telah cukup dikenal dengan baik oleh unit-unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Namun keberhasilan pelaksanaannya hingga saat ini masih cukup bervariasi antara satu instansi pelayanan publik dengan instansi pelayanan publik lainnya. Hal inilah yang mendorong perlunya evaluasi dan reformasi kebijakan pelayanan publik, sehingga keberhasilan-

keberhasilan dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas dapat dirasakan dan dinikmati secara nyata oleh seluruh masyarakat secara adil dan merata.

Selanjutnya secara filosofis, fungsi Negara mengemban tugas penting yaitu melindungi dan mensejahterakan rakyat. Dalam rangka menyejahterakan rakyat itulah, maka Negara mempunyai kewajiban memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga Negara. Oleh karena itulah maka lahirah peran Negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan dengan tugas pokok yaitu mempertemukan dan mengatur berbagai kebutuhan dan kepentingan warga Negara baik sebagai hanya untuk individual maupun kelompok masyarakat secara adil dan non diskriminasi. Fasilitasi semacam ini penting agar publik dan pemerintah secara bersama-sama dapat merumuskan masalah/kebutuhan dasar sebagai masalah bersama. Dan dalam melakukan upaya-upaya pencapaian dan pemenuhan tersebut juga diperlukan untuk dilakukan secara bersama-sama. (Puspitosari, Khalikussabir & Luthfi J. Kurniawan, 2012:9)

Untuk memenuhi hal tersebut diatas, maka perlu diupayakan terciptanya ruang-ruang publik dengan suasana dan kultur yang dapat menumbuh kembangkan diskursus publik tentang adanya penghormatan terhadap kesamaan kedudukan sebagai warganegara. Dalam ruang-ruang publik tersebut, maka berbagai keberagaman nilai dapat dipertemukan untuk mencapai kesepahaman tentang masalah. Dalam ruang public itulah individu maupun kelompok masyarakat berkolaborasi untuk mencapai kesepahaman yang saling menguntungkan tentang apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan bersama.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Pasolong (2007:4), yakni pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Lukman (2000:5) memberikan pengertian bahwa pelayanan merupakan :

“Suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2012:2) yaitu :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Adapun Moenir (2006:26) memberikan pengertian pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Dari definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

pemerintahan di puast, di daerah, di lingkungan BUMN, dilingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan hakekat dari pelayanan publik itu sendiri menurut (LAN, 2006:15) adalah :

“Pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemberian pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti pendidikan, kesehatan, sosial, keamanan dan ketertiban, lingkungan, perekonomian, kependudukan, ketenagakerjaan dan pertanian. “

Menurut Slamet Luwihono (2008:57) konsepsi pelayanan publik dari perspektif administrasi negara, dipahami sebagai :

“Segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan public merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

5. Asas- Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Hardiyansyah,2011:25) sebagai berikut :

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan esuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- e. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- f. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Rahmayanty (2012:86) asas pelayanan publik terdiri dari sebagai berikut :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya menurut Ratminto & Winarsih (2012:45), terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan se transparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Selain asas-asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam pelayanan publik, penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, yang berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan

Kejelasan mencakup persyaratan teknis, administrasi pelayanan publik, unit kerja, biaya.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Kcamanan

Proses dan produk pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan telematika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

Lebih lanjut Wirjatmi (2006:11) mengemukakan klasifikasi pelayanan publik, yaitu:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status

kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi, seperti SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41) adalah sebagai berikut.

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Syukri (2009:17), antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, menurut Tangklisan (2005:223), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system internship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaiannya kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik (Mahmudi, 2005:234), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif (kesamaan hak), dan keseimbangan hak dan kewajiban. Penjelasan masing-masing asas pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi berarti pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas berarti pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional berarti pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif berarti mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif berarti pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : (Sinambela, 2010:6)

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

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2012:90) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan, dapat dilihat dari lima dimensi yaitu :

- a. *Reability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan
- b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
- c. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen
- d. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

- e. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan

Menurut Gasper (dalam Sanapiah, 2000:42), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut :

- a. Kepastian waktu pelayanan. Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi , dan menanggapi keluhan.
- b. Akurasi pelayanan. Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan. Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
- d. Tanggung jawab. Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan. Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

- g. Pelayanan pribadi. Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.
- h. Variasi model pelayanan. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.
- j. Atribut pendukung pelayanan. Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Selanjutnya menurut Ratminto& Winarsih (2012:39), menyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu :

1. Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

2. Berfungsinya Mekanisme “Voice”

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama

dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

3. Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

4. Pengembangan Kultur Pelayanan

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

5. Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Menurut Boediono (2003:114), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yaitu:

- a. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.

- b. Keandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
- c. Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
- d. Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan karyawan yang kompeten.
- e. Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Ratminto dan Winasih (2005 : 209), menyatakan paling tidak ada 10 (sepuluh) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk bagan alir. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik

harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alir) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai berikut :

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- b. Informasi bagi penerima pelayanan
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien
- e. Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan Bagan Alir adalah sebagai berikut :

- a. Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.
- b. Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak, dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.
- c. Ukuran Bagan Alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

- d. Bagan Alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
 4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan per undang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara

pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya/ di penuhiya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melak sanakan asas *First in First Out/ FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletak kan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang mini mum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/

7. Persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan sebagai berikut :
 - a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
 - b. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
 - c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik, dan pandangan mata.
 - d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
 - e. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
8. Lokasi pelayanan harus jelas. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk disediakan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.
9. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas. Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan

pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat "Motto Pelayanan", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

10. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Dengan demikian maka informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab

sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Menurut Ridwan (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu :

1. Biaya perizinan
 - a. Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan
 - b. Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar
2. Waktu
 - a. Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit
 - b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan
 - c. Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat
3. Persyaratan
 - a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin
 - b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh
 - c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil

Menurut Ridwan (2007:210) mengemukakan ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu sebagai berikut :

- d. Instrumen Yuridis
- e. Peraturan Perundang-undangan
- f. Organ Pemerintah
- g. Peristiwa Konkret
- h. Prosedur dan Persyaratan

Menurut Ridwan (2007:217), Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah, oleh karena itu, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu diwujudkan. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud.

Adapun mengenai tujuan perizinan (Ridwan, 2007:218), yang secara umum dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Keinginan mengarahkan (mengendalikan “*sturen*”) aktivitas-aktivitas tertentu (misalnya izin bangunan).
- b. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
- c. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monumen-monumen).
- d. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni didaerah padat penduduk).

- e. Izin memberikan pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan "*drank en horecawet*"), dimana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu).

Pemerintah menggunakan instrumen izin sebagai sarana yuridis untuk mengendalikan tingkah laku warganya yang tujuannya dapat berupa : (Syahrin, 2003;178)

- a. Keinginan mengarahkan (mengendalikan-"*sturen*") aktivitas-aktivitas tertentu misalnya izin bangunan
- b. Mencegah bahaya bagi lingkungan, misalnya perizinan lingkungan
- c. Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu misalnya izin membongkar monumen-monumen.
- d. Hendak membagi benda-benda yang sedikit, misalnya izin penghunian di daerah padat penduduk

Izin pemanfaatan ruang untuk kegiatan pembangunan perumahan dan permukiman baik untuk kepentingan pribadi, sosial maupun umum, dapat dibagi dalam 3 (tiga) sasaran yaitu:

- a. Izin yang berkaitan dengan penetapan lokasi investasi dan perolehan tanah atau yang disebut dengan izin lokasi.
- b. Izin yang berkaitan dengan rencana pengembangan kualitas ruang atau yang disebut dengan surat persetujuan site plan.
- c. Izin yang berkaitan dengan pengembangan tata bangunan atau yang disebut dengan izin mendirikan bangunan.

Dengan demikian pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan ditenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala

bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pelayanannya adalah izin atau warkat. (Ratminto & Winarsih, 2012:5).

Menurut Yusuf (dalam Ridwan, 2009:92) mengatakan bahwa izin adalah instrumen pemerintah yang bersifat yuridis preventif, yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas Kepemilikan Tanah maupun Izin Mendirikan Bangunan misalnya sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Izin Mendirikan Bangunan diperlukan dengan maksud untuk mendirikan bangunan yang aman tanpa gangguan yang berarti. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 tahun 1998 tentang Retribusi Daerah, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam pemberian izin ini adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku, dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan

pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut. (Marsinta, 2004:18)

Jadi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. (Goenawan, 2009:81).

Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan izin mendirikan bangunan adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berlaku pula untuk bangunan rumah tinggal lama yaitu bangunan rumah yang keberadaannya secara fisik telah lama berdiri tanpa atau belum ber-IMB. Selain untuk rumah tinggal Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga berlaku untuk bangunan-bangunan dengan fungsi yang lain seperti gedung perkantoran, gedung industri, dan bangunan fasilitas umum. IMB memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan.

Selain itu, adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan, antara lain dalam hal pemindahan hak bangunan yang dimaksud sehingga jika tidak adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

7. Reformasi Kebijakan Pelayanan Publik

Pengertian reformasi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1990) adalah : “Perubahan radikal yang ditujukan untuk memperbaiki, atau menjadikan lebih baik keadaan politik, agama, atau sosial dalam tatanan masyarakat atau Negara.” Sedangkan reformasi birokrasi menurut LAN (2005) adalah proses yang dilakukan secara kontinyu untuk mendesain ulang birokrasi, yang berada dilingkungan pemerintahan dan partai politik sehingga dapat berdayaguna dan berhasil guna baik ditinjau dari segi hukum maupun politik.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi adalah “upaya untuk mengubah atau memperbaiki kondisi/keadaan suatu tatanan pemerintahan sehingga pelaksanaan urusan pemerintahan menjadi lebih baik. Sedangkan reformasi pelayanan publik adalah perbaikan integral pelayanan publik yang antara lain meliputi perbaikan kebijakan, sumber daya manusia (SDM), struktur, dan prosesnya.

Untuk mendukung upaya perbaikan kualitas pelayanan tersebut, selanjutnya dikeluarkan Keputusan Menpan Nomor 148/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat. Hal ini didasarkan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Islami (LAN, 2008:9), pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, yaitu:

- a. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
- b. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan;
- c. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya;
- d. Bila keluhan segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
- e. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;
- f. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Hendra Teja (2007) berdasarkan data empiris perkembangan kebijakan pelayanan publik sebagaimana tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa dari perspektif kebijakan sesungguhnya sudah terjadi reformasi kebijakan pelayanan publik secara cukup baik. Hanya saja implementasi berbagai kebijakan tersebut belum secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk itu reformasi kebijakan pelayanan publik haruslah ditujukan untuk menghormati (*to respect*), melindungi (*to protect*) dan

memenuhi (*to fulfill*) hak-hak dasar masyarakat. Penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak dasar itulah yang harus menjadi prioritas terpenting dari pemerintah dalam menetapkan anggaran publik sebagai produk kebijakan. Ketiga hak tersebut hendaknya dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Apakah kebijakan pelayanan publik berorientasi kepada masyarakat atau tidak sebenarnya dapat dilihat antara lain paling tidak apakah memang kebijakan pelayanan publik memenuhi ketiga hal tersebut di atas.

LAN (2003) menyatakan bahwa pemberian pelayanan harus didukung juga dengan etika pelayanan yang secara konsisten ditaati oleh setiap pegawai. Etika diperlukan dalam kaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan oleh setiap pegawai dalam berbagai situasi sehubungan dengan pemberian pelayanan. Oleh karena itu pengembangan etika dalam kegiatan pelayanan masih perlu dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme SDM pelayanan. Upaya pengembangan etika sebagaimana tersebut diatas dapat dilakukan antara lain melalui:

- a. Pemberian *reward* kepada pegawai yang memiliki prestasi serta bekerja sesuai dengan etika yang telah ditetapkan atau pemberian *punishment* bagi pegawai yang kurang berprestasi serta melanggar etika yang telah ditetapkan;
- b. Komitmen seluruh jajaran pimpinan untuk secara konsisten menerapkan etika yang telah ditetapkan. Adanya komitmen jajaran pimpinan akan mendorong munculnya komitmen dari seluruh jajaran pegawai, sehingga terjadi suasana saling mengingatkan di antara mereka jika ada pegawai yang melanggar etika;
- c. Penerapan budaya keterbukaan, yang akan mendorong setiap pegawai untuk mengungkapkan berbagai hal yang dipandang tidak sesuai dengan etika kepada pihak pimpinan untuk memperoleh tindak lanjut sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan;
- d. Penerapan akuntabilitas, yang mendorong seluruh jajaran pimpinan dan setiap pegawai untuk bertanggungjawab terhadap setiap kewenangan yang diberikan kepada yang bersangkutan;

- e. Profesionalisme, yang mendorong setiap pegawai untuk berupaya melaksanakan tugasnya sebaik mungkin sesuai dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimilikinya sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Kumorotomo (2006) strategi pokok dalam reformasi birokrasi pelayanan publik, antara lain:

- a. Mengikis budaya paternalistik. Sistem paternalistik mungkin sangat sulit untuk diubah manakala sudah menjadi bagian inti dari budaya. Namun bukan berarti proses penyadaran baru tidak mungkin dilakukan. Budaya paternalistik hanya dapat dikurangi dengan mengembangkan budaya egaliter sehingga posisi antara pejabat, pegawai pemerintah (petugas pelayanan) dan pengguna jasa layanan publik adalah sama. Selanjutnya yang terpenting adalah pola perilaku egaliter tersebut harus secara terus menerus dibudayakan di lingkungan birokrasi pelayanan publik.
- b. Menegakkan kriteria efektivitas dan efisiensi. Bagi birokrasi pelayanan publik, kriteria efektivitas tampaknya lebih diutamakan daripada kriteria efisiensi. Pegawai pemerintah seringkali tidak memperhitungkan efisiensi, yang terpenting adalah tujuan dari tugas-tugas yang telah tercapai. Dalam hal ini, faktor efisiensi seharusnya mendapat prioritas utama bagi birokrasi pelayanan publik, mengingat jika efisiensi dalam pelayanan publik dapat tercapai, maka pengaruhnya bukan hanya terhadap satuan-satuan atau instansi pemerintah yang bersangkutan saja, tetapi juga efisiensi bagi masyarakat secara keseluruhan. Merampingkan struktur dan memperkaya fungsi. Struktur organisasi yang bersifat organis-adaptif dengan

mengutamakan fungsi tampaknya masih menjadi persoalan pokok pada sebagian besar lembaga pelayanan publik. Kecenderungan penambahan satuan atau yang sering disebut efek Parkinson dan eksekusi pita merah (*redtape*) masih menjangkiti sejumlah besar lembaga pemerintah termasuk dalam hal ini lembaga pelayanan publik.

- c. Sistem penggajian berdasar kinerja (*merit system*). Sistem yang obyektif berdasar kinerja pegawai masih sulit dikembangkan. Jenjang karier, penempatan jabatan, dan pemberian remunerasi masih didasarkan pada kriteria subyektif dan tidak selalu terkait dengan prestasi seorang pegawai. Disinilah pentingnya pembaharuan sistem sehingga remunerasi dan imbalan yang diberikan kepada setiap pegawai benar-benar dikaitkan dengan kinerja dan pengabdian mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Orientasi kepada pelayanan pengguna jasa. Sistem pelayanan yang dikembangkan dalam organisasi publik cenderung kurang berorientasi kepada pengguna jasa layanan. Dalam sistem yang demokratis, kedaulatan pengguna jasa layanan harus terus diperhatikan dan diutamakan. Reformasi birokrasi pelayanan publik hanya akan dapat berhasil jika diiringi dengan re-orientasi menyeluruh terhadap pola berpikir pegawai pemerintah agar lebih responsif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

B. Kerangka Berpikir

Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan dimanapun juga sangat penting dan menentukan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Maka dari hal tersebut maka diketahui fungsi utama dari pemerintah adalah mengatur, menyediakan, fasilitas serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain yang dalam negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintahan itu, dimana sesungguhnya fungsi utama pemerintah adalah memberi pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu krusial baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor private. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar.

Sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dikutip Ratminto & Winarsih (2012:5) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pelayanannya adalah izin atau warkat.

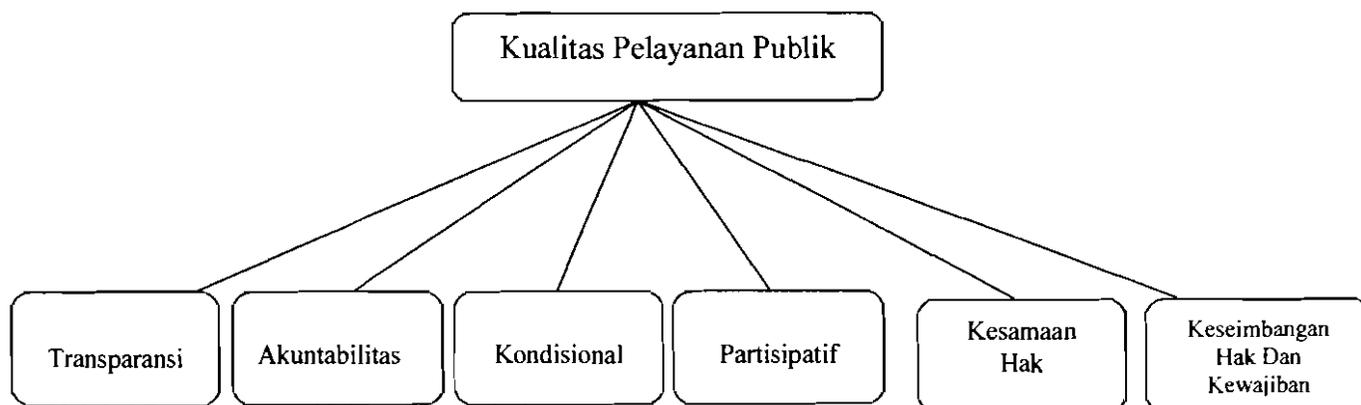
Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : (Sinambela, 2010:6) adanya transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat, kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain dan keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aktualisasi dari keberadaan pemerintah. *Performance* birokrasi dapat dilihat dari sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang maksimal dari para aparatur, namun kenyataannya masih jauh dari yang diharapkan. Salah satu penyebabnya adalah lambatnya proses pelayanan dalam hal ini pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berbagai alasan yang dikemukakan petugas bahwa pengurusan izin memerlukan survey yang cukup memakan banyak waktu, atasan tidak berada ditempat dan banyak lagi alasan klasik yang sering kita dengar. Dari sini nampak bahwa petugas yang melayani masyarakat harus memiliki orientasi terhadap pelayanan agar pada saat masyarakat memerlukan pelayanan, petugas telah siap untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Sebagaimana uraian diatas dan guna kepentingan penelitian yang menyangkut kualitas pelayanan publik pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau maka kerangka berpikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



C. Fokus Penelitian

Sebagaimana penelitian dan pengamatan yang dilakukan maka kerangka berpikir yang ada maka fokus penelitian kualitas pelayanan publik yang menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan publik dapat berjalan baik, dapat dilihat sebagaimana berikut :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan pelaksanaan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Dimana pengertian desain penelitian menurut Nazir (2005:84) menerangkan bahwa desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Sedangkan menurut Jonathan Sarwono (2006:79), desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir .

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.(Andi, 2011:195). Sedangkan

menurut Husen Umar (2005:303) objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu. Menurut Sugiyono (2009:38) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, dipilihnya Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir memiliki tugas dan kewenangan dalam memberikan pelayanan publik terutama pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk kebutuhan penelitian ini maka subjek dan informan penelitian diambil berdasarkan *nonprobability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang /kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel. Dengan teknik yang digunakan adalah *sampling purposive* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2013:68). Dengan demikian pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan pada penilaian

(*judgment*) peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan sampel atau responden yang sesuai dengan persyaratan atau tujuan penelitian.

Sebagaimana data yang diambil pada Bulan April 2013 maka subjek atau informan yang sesuai dengan persyaratan atau tujuan penelitian dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, Kepala Bidang Perekonomian dan Pembangunan Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir Kabupaten Indragiri Hilir, Tim Tekhnis PU dan Kimpraswil dan masyarakat pengguna jasa Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

C. Instrumen Penelitian

Sebagai instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel. Hal ini perlu diuraikan lebih detail dilakukan dengan cara langsung turun ke lokasi penelitian dengan melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dengan melakukan sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*field research*). Studi Lapangan dilakukan dengan cara:

a. Observasi Lapangan Langsung

Dalam observasi lapangan penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi organisasi dalam melakukan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tempat penulis melakukan penelitian pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dan mencatat semua informasi seperti data-data administrasi pelayanan perizinan, mekanisme dan prosedur pelayanan dan bahan – bahan kelengkapan yang ada yang mendukung penelitian ini.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006:72). Dalam wawancara ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non formal dengan pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian, yaitu mengenai proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

c. Dokumentasi (*documentation*)

Menurut Sugiyono (2009:41) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang tertulis berupa data-data yang diperoleh dari Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Studi Kepustakaan (*library research*)

Study kepustakaan yang dilakukan adalah mendapatkan buku-buku literatur yang sesuai dengan masalah yang diangkat, dan informasi yang didapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

E. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:21) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Nazir (2005:89) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas

peristiwa pada masa sekarang. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggunakan satu variable tanpa menggunakan variabel lain sebagai objek pembanding. Dengan demikian maka penelitian ini akan mencoba menjabarkan fakta-fakta yang berhubungan dengan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Sebagaimana analisis yang telah dilakukan berdasarkan wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir belum memadai karena masih ada kendala proses pelayanan antara lain :

1. Transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena belum tersedianya akses jaringan informasi pelayanan (*web site*) yang dimiliki oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dan belum didistribusikannya pamflet/ brosur bagi masyarakat yang berada jauh dari ibukota Kabupaten.
2. Akuntabilitas dalam peningkatan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai semua persyaratan dalam membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis.
3. Kondisional yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ada masih terhalang dengan lambatnya proses rekomendasi teknis menyangkut persyaratan administrasi dan lokasi survey yang cukup jauh.

4. Partisipatif yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karenanya kurangnya sosialisasi perizinan yang dilakukan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.
5. Kesamaan hak yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) cukup memadai karena proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan berkas yang masuk dan diproses berdasarkan loket yang telah disediakan .
6. Keseimbangan hak dan kewajiban keterkaitannya dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum memadai karena masih terdapat ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima izin dalam mendapatkan haknya menerima pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang belum tepat waktu.

B. Saran

Sebagaimana kesimpulan yang telah dikemukakan dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Transparansi dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan dengan membuka jaringan informasi pelayanan (*web site*) dan melakukan pendistribusian pamflet/brosur perizinan bagi masyarakat pada daerah kecamatan.
2. Akuntabilitas dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan terutama konsekuensi terhadap peraturan yang ada sehingga tercipta

akselerasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang lebih baik kepada masyarakat.

3. Kondisional dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan melalui peninjauan kembali SOP bagi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menyangkut batas waktu penyelesaian berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan dukungan operasional bagi tim teknis dalam melakukan survey pada daerah kecamatan yang jauh dari Kabupaten
4. Partisipatif dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan melalui sosialisasi perizinan terutama bagi daerah kecamatan yang memiliki potensi nilai investasi yang tinggi.
5. Kesamaan hak dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat terhadap tugas pelayanan perizinan terjaga terutama dalam menepati batas waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang ada.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat sebagai penerima izin dalam mendapatkan haknya, dan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat berjalan sesuai dengan mekanisme/ alur pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. (2011). *Teori Dan Konsep Administrasi Dari pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Athoillah, Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Atmosoeprpto, Kisdarto. (2002). *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- B, Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarjo, Miriam. (1998). *Menggapai Kedaulatan Rakyat*. Jakarta: Mizan.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1990). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fanar Syukri, Agus. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Tangerang, Banten: Kreasi Wacana*.
- Fatoni, Abdurahmat. (2003). *Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handayani, Soewarno. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Toko Gunung Agung
- Hardiyansyah. (2012). *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendra, Teja. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Suatu Keharusan*. Jakarta: KPK.
- Hesti Puspitosari, Khalikussabir & Luthfi J, Kurniawan. (2012). *Filosofis Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- HR, Ridwan. (2007). *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kian, Goenawan. (2009). *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah Dan Property*. Jakarta: Grhatama.

- Kumorotomo, Wahyudi. (2006). *Pelayanan Yang Akuntabel dan Bebas dari KKN*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2005). *Kajian Reformasi Birokrasi*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan*. Jakarta: LAN RI.
- Lukman, Sampara. (2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. (1998). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Max H. (2000). *Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal yang Baik (Local Good Governance) dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Makalah.
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- P. Siagian, Sondang. (2006). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- _____. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Rahmayanty, Nina. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sanapiah, A. Aziz. (2000). *Dimensi Kepemimpinan Aparatur dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Padang: Univ. Press.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju.
- _____. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slamet, Luwihono. (2008). *Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip dan Asas*, Salatiga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutopo, HB. 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS Press.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahrin, Alvi. (2003). *Pengaturan Hukum dan Kebijakan Pembangunan Perumahan dan Permukiman Berkelanjutan*. Medan: Pustaka Bangsa Press.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. Drs. M.Si. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Penerbit PT.Grasindo.

Thoha, Miftah. (1995). *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Gajah Mada Press.

Trilestari, Wirjatmi Endang. (2006). *Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2004. Bandung : STIA LAN.

Umar, Husen. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Utomo, Warsito. (2009). *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wasistiono, Sadu. (2003). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokus Media.

Widodo, Joko. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

PERATURAN

Keputusan Kepala Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. (2011). Nomor : KPTS. 27.b/ BP2MPD/VI/2011. *Tentang Penetapan Standar Operating Procedure (SOP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Badan Perizinan, Penanaman Modal Dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir. (2011). Nomor 11 Tahun 2011. *Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. (2011). Nomor 1 Tahun 2011. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. (2010). Nomor 13 Tahun 2010. *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*

Undang- Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Lampiran 1 : Panduan Wawancara

PANDUAN WAWANCARA

Judul Penelitian : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROPINSI RIAU)**

A. Identitas Informan :

No. :
Usia :
Pendidikan :
Jabatan :

B. Pendahuluan

1. Memperkenalkan diri
2. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara disertai dengan manfaat penelitian dan menjelaskan bahwa kerahasiaan informan terjamin
3. Melakukan kontrak wawancara, menawarkan waktu wawancara 20 menit sampai 30 menit

C. Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangan yang ada
2. Bagaimana perlakuan konsep transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

3. Bagaimana perlakuan konsep akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
4. Bagaimana perlakuan konsep kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
5. Bagaimana perlakuan konsep partisipatif dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
6. Bagaimana perlakuan konsep kesamaan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
7. Bagaimana perlakuan konsep keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir

D. Penutup

1. Menyimpulkan hasil wawancara
2. Menyampaikan terima kasih
3. Mengakhiri wawancara

Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 24 April 2013

Identitas Informan : Kepala BP2MPD Kab. Indragiri Hilir

No. Informan : 1
Usia :
Pendidikan :
Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Baik, Pak. Terima kasih sebelumnya bapak sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Menurut bapak bagaimana pengelolaan berkas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dikantor BP2MPD Kab. Inhil ini pak....

I Waktu proses pengelolaan berkas IMB dihitung dari awal permohonan masyarakat sampai batas waktu yang telah ditentukan. Namun dalam proses pelaksanaan administrasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini juga melibatkan dengan unsur koordinasi Tim Tehknis dalam hal ini adalah Dinas PU Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal rekomendasi kelayakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari pemohon.

P Menurut pemantauan dan informasi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada BP2MPD Kab. Inhil sering terlambat. Bagaimana bapak menyikapi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini pak.....

I Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) keterkaitannya dengan persyaratan dan lambatnya proses rekomendasi tim teknis dalam melakukan survey lokasi bangunan dikarenakan waktu dan lokasi yang jauh berada dari Kota Tembilahan. Kami menyambut baik program Pemerintah Daerah dalam memberlakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memperpendek birokrasi pelayanan terutama pada masyarakat yang berada diibukota Kecamatan dengan demikian harapan

masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat, terukur, jelas dan tepat.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Dalam rangka transparansi pelayanan perizinan termasuk pelayanan IMB dilakukan melalui SOP (standar operasional prosedur) yang memuat mekanisme atau alur perizinan agar prosedur untuk mendapatkan izin lebih jelas, terbuka dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Untuk persyaratan perizinan yang ada juga sudah dibuat pada lembar formulir pemohon yang memuat dasar hukum, syarat administrasi dan lainnya dan dibantu tenaga *front office* yang bertanggung jawab menerima berkas pelayanan termasuk menjawab permasalahan persyaratan yang tidak dimengerti oleh pemohon.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Pelayanan IMB pada saat ini sudah mengacu pada ketentuan perizinan untuk IMB semua persyaratan dan mekanisme sudah mengacu pada ketentuan Perda No. 37 Tahun 2002 tentang izin bangunan dalam daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dan untuk mengantisipasi lambatnya proses IMB bagi pemohon di daerah diharapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat segera direalisasikan oleh Pemda.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Prinsip kondisional pelayanan yang diberlakukan pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam pelayanan IMB keterkaitan dengan efektif dan efisien telah dilakukan, hal ini sesuai dengan SOP dalam mekanisme pelayanan. Efektif yang dimaksudkan bahwa semua ketentuan izin yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan kemudian efisien dalam setiap pelayanan termasuk pelayanan IMB sudah diberlakukan, karena kami tidak pernah memungut uang pelayanan perizinan kecuali retribusi yang menjadi kewajiban setiap pemohon yang dibayarkan kepada Dipenda dan hal tersebut menjadi bukti lunas yang menjadi persyaratan dalam membuat IMB.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep partisipasi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perolehan IMB, kami selalu mengajak masyarakat yang belum memiliki IMB untuk segera mengurus surat-surat bangunannya dalam setiap kesempatan sosialisasi perizinan yang kami lakukan, hal ini disebabkan disamping memberikan legalitas terhadap bangunan yang dimiliki, juga dapat lebih memudahkan dalam setiap pengurusan berbagai izin usaha yang juga tidak terlepas dari penyertaan IMB
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Dalam menjalankan proses pelayanan perizinan kami tetap mengacu pada mekanisme pelayanan perizinan yang kami buat sehingga setiap pemohon atau masyarakat mendapatkan haknya mengikuti alur atau mekanisme tersebut dan apabila ada prosedur, ketentuan ataupun petugas kami yang melakukan kesalahan ataupun melanggar ketentuan tersebut kami siap untuk dilaporkan. Dan untuk meningkatkan kinerja kami sebagai satuan kerja yang mendapatkan pelimpahan kewenangan dalam menjalankan fungsi pelayanan, kami persilahkan kepada masyarakat memasukkan saran, ataupun permasalahan pada kotak pengaduan atau saran yang kami sediakan.
- P Kualitas pelayanan IMB pada BP2MPD Kab. Indragiri Hilir cukup memadai karenanya masih kurangnya sosialisasi perizinan yang dilakukan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, bagaimana menurut bapak.....
- I Bahwa sosialisasi perizinan dilakukan setiap tahunnya terbatas karena tidak semua daerah Kecamatan dapat dilaksanakan sosialisasi dan ini karena keterbatasan anggaran organisasi.

Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 24 April 2013

**Identitas Informan : Kepala Bidang Perekonomian dan Pembangunan BP2MPD
Kabupaten Indragiri Hilir**

No. Informan : 2

Usia :

Pendidikan :

Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Baik, Pak. Terima kasih sebelumnya pak. Mohon bapak sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Menurut bapak bagaimana pengelolaan berkas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dikantor BP2MPD Kab. Inhil ini pak....

I Proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terkadang melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini menyangkut dengan ketidak lengkapan persyaratan pemohon dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Diketahui bahwa semua persyaratan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan ketentuan Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

P Menurut pemantauan dan informasi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada BP2MPD Kab. Inhil sering terlambat. Bagaimana bapak menyikapi proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini pak.....

- I Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) layak diberlakukan karena selama ini masyarakat selalu terbentur dengan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berkenaan dengan penyelesaian berkas yang salah, sehingga masyarakat harus dibuat bolak-balik ke kantor karena kurangnya keterbukaan informasi pelayanan, dan adanya berbagai kesalahan dalam pengetikan berkas masyarakat. Dan apabila program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan perizinan melalui mekanisme pelayanan perizinan akan meningkat.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Pelayanan yang dikelola oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir termasuk pelayanan IMB dalam hal persyaratan, ketentuan dan akses sudah cukup memadai, karena informasi pelayanan yang ada sudah disediakan berupa pamflet, sms center dan dilengkapi dengan loket informasi pelayanan yang ada pada kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan jasa pelayanan
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Pertanggungjawaban pelayanan yang dikelola oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir termasuk pelayanan IMB sudah memenuhi syarat ketentuan hukum, karena proses pelayanan yang dilakukan sudah dipenuhi oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir selaku leading sector pelimpahan wewenang Bupati dalam penanda tangan perizinan dan dilengkapi dengan ketentuan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Standar operasional prosedur (SOP) yang sudah termasuk dalam mekanisme pelayanan perizinan. Keakuntabilitas pelayanan IMB layak untuk diberikan karena sudah memenuhi persyaratan baik secara administrasi maupun teknis.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Prinsip efektif dalam pengolahan pelayanan IMB sangat diusahakan sekali sesuai ketentuan yakni 10 (sepuluh) hari terhitung dari masuknya berkas IMB oleh pemohon, namun kami mengakui seringkali pengolahan berkas IMB tersebut selalu lambat dan melebihi dari batas waktu yang ditentukan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kami dalam memeriksa berkas pemohon yang kurang lengkap dan lambatnya proses rekomendasi teknis berkaitan dengan survey yang dilakukan oleh Tim Teknis.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep partisipasi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Bahwa partisipatif dalam pelayanan IMB sudah dilakukan dengan memberikan informasi pelayanan perizinan melalui brosur, leaflet dan sms center yang bertujuan agar masyarakat yang ingin mendapat pelayanan perizinan terbantu untuk mendapatkan informasi tentang perizinan dan untuk kedepannya kami akan meningkatkan peran serta masyarakat terhadap tugas BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir melalui sosialisasi perizinan dan meningkatkan koordinasi dengan tim teknis yang berkompeten dengan bidangnya.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Bahwasanya kami tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Tugas kami selaku aparat pelayan memberikan pelayanan sebagaimana ketentuan yang ada terutama dalam penerimaan dan penyelesaian administrasi, dimana pelayanan yang dilakukan berdasarkan mekanisme pelayanan yang ada, jadi kami menyamaratakan semua kepada masyarakat yang akan menerima pelayanan.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan konsep keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan IMB memberikan pengertian bahwa dalam memberikan pelayanan tercipta adanya pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Untuk hal ini, dalam pelayanan perizinan keseimbangan itu memang harus tercipta, dapat dilihat dan dirasakan ketika aparat yang memberikan pelayanan tersebut telah melakukan kewajibanya

dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan kewajibannya disisi lain masyarakat sebagai pemohon juga menerima haknya. Dapat ditambahkan bahwa dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan kami juga menyediakan kotak saran dan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir kepada masyarakat yang memiliki ketidaknyamanan dalam memperoleh layanan perizinan. Sehingga dengan adanya kotak saran dan pengaduan ini diharapkan kami dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangan yang ada

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 26 April 2013

Identitas Informan : Tim Tekhnis PU

No. Informan : 3

Usia :

Pendidikan :

Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Bahwa proses pelayanan IMB sudah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis karena rekomendasi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon izin harus dilakukan survey sebelum pelaksanaan IMB diberikan.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Bahwasanya setiap proses untuk mendapatkan rekomendasi teknis pelayanan IMB sangat diusahakan berdasarkan ketentuan yang ada terutama dengan batas waktu yang ada, namun banyak kendala yang sering terjadi dalam proses survey yang dilakukan diantaranya persyaratan administrasi yang kurang lengkap diantaranya berkas yang belum dilengkapi dengan persetujuan sempadan, kemudian lokasi survey yang cukup jauh dari Tembilahan sehingga menimbulkan kendala yang cukup rumitkan. Untuk biaya pelayanan kami tidak memungut biaya kecuali retribusi yang dibayar langsung oleh pemohon ke Dispenda sesuai dengan ukuran, kapasitas bangunan yang menjadi objek pembangunan.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Untuk kesamaan hak yang diterima oleh masyarakat yang mengurus IMB semua sama, karena berkas yang masuk kepada kami diproses berdasarkan jadwal permohonan yang ada. Berkas IMB yang diproses tidak cukup banyak setiap bulannya, sehingga tidak menjadi kendala untuk diproses sesuai dengan permohonan yang masuk.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 26 April 2013

Identitas Informan :

No. Informan : 4
 Usia :
 Pendidikan :
 Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Kenyataannya untuk pelayanan IMB dalam hal transparansi belum cukup memadai, karena informasi pelayanan IMB tidak sesuai ketentuan dalam hal ini menurut SOP yang dibuat oleh Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir karena penyelesaian berkas administrasi selama 10 (sepuluh) hari kerja dan kenyataan yang saya dapatkan selama 20 (dua) puluh hari kerja.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Persyaratan membuat IMB pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir ini cukup jelas karena telah memuat persyaratan sesuai dasar hukum yang tertera dalam formulir permohonan membuat IMB.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Bahwa pengurusan pelayanan IMB sangat lama walaupun semua

- persyaratannya sudah kami penuhi semua, seharusnya kami diberi kepastian waktu sehingga kami tidak bolak balik menanyakan kapan penyelesaian IMB dapat diselesaikan.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan partisipasi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Kami tidak pernah mengetahui adanya sosialisasi perizinan yang dilakukan oleh Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sehingga informasi perizinan masih minim kami terima.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Bahwa perlakuan petugas pelayanan menerima berkas biasa saja, tidak ada yang diperlakukan lebih utama karena loket pelayanan pengurusan sudah teratur dengan baik.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan IMB yang diberikan cukup baik karena hak kami sebagai pemohon dapat diberikan dengan baik walaupun ada keterlambatan proses perizinan yang kami dapatkan.

Lampiran 6 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 19 April 2013

Identitas Informan :

No. Informan : 5

Usia :

Pendidikan :

Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Bahwa transparansi dalam mendapatkan informasi proses pelayanan IMB memakan waktu yang lama karena berkas administrasi selalu mengalami kesalahan sehingga waktu penyelesaian Pelayanan IMB memakan waktu yang lama.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Semua persyaratan dalam membuat IMB cukup jelas namun untuk melengkapi persyaratan dimaksud memakan waktu yang lama.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Yang kami sesalkan bahwa kami tidak tahu kapan berkas IMB kami selesai, kami hanya diberikan kepastian apabila berkas IMB sudah selesai kami akan diberitahu oleh petugas yang ada.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan partisipasi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Informasi mengenai mekanisme perizinan hanya diperoleh dari temannya, kejelasan informasi perizinan didapatkan ketika mereka langsung mendatangi Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Bahwa perlakuan petugas pelayanan menerima cukup baik, ada penjelasan yang jelas tentang kelengkapan berkas pengurusan IMB yang harus diperbaiki.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan IMB belum memadai karena hak dan kewajiban pemberi dan penerima tidak seimbang, artinya hak kami sebagai pemohon dalam menerima pelayanan belum sepenuhnya dapat diberikan oleh pemberi karena proses izin tidak berjalan sesuai dengan yang dijanjikan.

Lampiran 7 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 22 April 2013

Identitas Informan :

No. Informan : 6
 Usia :
 Pendidikan :
 Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Walaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Akses mendapatkan informasi pelayanan IMB belum memadai karena Kantor BP2MPD belum memiliki *web site* sendiri dan kami hanya dapat mengetahui dari *web site* Pemda Kab. Inhil yang masih kurang informasinya.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Akuntabilitas administrasi pelayanan IMB yang diberikan layak diakui karena semua persyaratan yang ada sesuai dengan peraturan yang tertera dalam syarat membuat izin.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Untuk biaya pengurusan IMB kami mengeluarkan biaya retribusi sesuai dengan Perda ditambah biaya lainnya.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan partisipasi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Sangat sedikit sekali informasi yang kami ketahui untuk mendapatkan IMB sehingga kami langsung mendatangi Kantor BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir untuk mengurusnya dan ternyata banyak sekali birokrasinya untuk mendapatkan IMB.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Sikap petugas dalam menerima berkas cukup ramah dan simpatik, tugasnya cukup teliti sehingga setiap kesalahan yang harus diperbaiki atau diulang dapat dengan jelas kami terima, kemudian ada kejelasan tugas dengan pelayanan perizinan lainnya karena mereka bertugas pada loket- loket yang berbeda sehingga kami tidak merasa terganggu dengan antrian.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Kami belum mendapatkan hak yang layak dalam menerima pelayanan perizinan IMB, karena proses yang lama dan biaya yang cukup besar dalam mengurus izin IMB.

Lampiran 8 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Tanggal wawancara : 23 April 2013

Identitas Informan :

No. Informan : 7
 Usia :
 Pendidikan :
 Jabatan :

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P “Assalamualaikum Pak, Selamat siang, mohon izin wawancara pak.

I “Waalaikum Salam, Selamat siang, Silahkan dimulai.....

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan transparansi dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Pamflet dan brosur perizinan belum pernah sampai kedaerah kami, sehingga informasi untuk mendapatkan tentang pelayanan perizinan tidak kami dapatkan.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Semua persyaratan membuat IMB yang diminta oleh kantor Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir yang kami serahkan syah dan tidak direkayasa dan sesuai dengan hasil yang dilakukan oleh tim tekhnis.

P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kondisional dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....

I Dalam pengurusan IMB yang ada kami dibebankan oleh biaya retribusi yang kami bayar melalui Dispenda dan untuk keperluan lainnya kami juga mengeluarkan biaya rekomendasi teknis atau survey, selain itu biaya gambar, biaya untuk RT setempat, sempadan dan lainnya.

- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Sikap petugas cukup baik dalam menerima berkas, dalam pengurusan IMB ini kami tidak menunggu lama untuk menyerahkan berkas kepada petugas karena pada saat mengurus IMB kami tidak antri dengan pemohon lainnya.
- P Menurut bapak, bagaimana perlakuan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan IMB pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.....
- I Untuk kesamaan hak sebagai masyarakat dalam mendapat pelayanan IMB tidak memadai karena lambatnya proses IMB yang diberikan kepada kami dan tidak sesuai dengan waktu yang tertera dalam ketentuan.

UNIVERSITAS TERBUKA