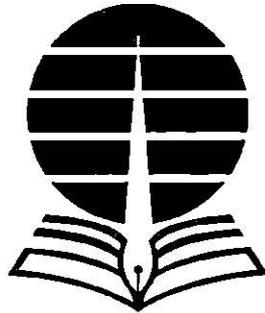


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN
USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK) DI
KABUPATEN NUNUKAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SERLYANA MUHAMMAD NUR

NIM. 500895715

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Kabupaten Nunukan

Serlyana Muhammad Nur
serly.mnur@gmail.com

**Program Pascasarjana
Universitas Terbuka**

Izin Usaha Jasa konstruksi (IUJK) adalah izin yang diberikan kepada badan usaha untuk menyelenggarakan kegiatan jasa konstruksi yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan masih belum berjalan dengan optimal terutama terkait waktu penyelesaian tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, sebelum menerbitkan IUJK terlebih dahulu harus menerbitkan rekomendasi dari dinas teknis, fasilitas yang menunjang aktifitas kerja masih terbatas, serta kuantitas dan kualitas sumber daya manusia masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan IUJK, dan untuk mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan IUJK di kabupaten nunukan masih belum optimal, hal ini disebabkan Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini, kurangnya pembiayaan yang dialokasikan untuk dalam menunjang pelayanan IUJK, kurangnya pembinaan dan pengawasan untuk staf pelayanan dan peran serta masyarakat masih kurang dalam pelaksanaan pengawasan. Selanjutnya faktor pendukung sebagai berikut terpenuhinya sumber daya berdasarkan struktur jabatan, pelaksanaan pelayanan IUJK sudah berdasarkan SOP, dan faktor penghambat ditemui yaitu kurangnya pelaksanaan sosialisasi pelayanan IUJK secara khusus, tidak ada staf teknis yang berpendidikan minimal D3, belum ada gedung kantor DPMPSTSP yang tetap dan penempatan salah satu staf teknis SKPD di kantor DPMPSTSP sehingga waktu penyelesaian pelayanan IUJK belum tepat sesuai dengan yang disyaratkan.

Kata Kunci : Implementasi kebijakan, pelayanan, IUJK

ABSTRACT

Implementation of Service Policy of Construction Service Business License (IUJK) In Nunukan District

Serlyana Muhammad Nur
serly.mnur@gmail.com

**Graduate program
open University**

Construction Service Business License (IUJK) is a license granted to a business entity to organize construction service activities issued by the Regional Government. IUJK service in Nunukan Regency still has not run optimally, especially related to the time of completion not in accordance with the standard of time specified, before issuing IUJK must first issue recommendation from the technical service, facilities that support the work activity is still limited, and the quantity and quality of human resources still low. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of IUJK service policy, and to describe the supporting factors and inhibiting factors in the implementation of the IUJK service policy in Nunukan District. The method used in this research is descriptive meiode with qualitative approach. Data collection was done by using observation, interview and documentation techniques. Data analysis method used is data condensation, data presentation and conclusion. The results of this study indicate that the implementation of IUJK service policy in nunukan district is still not optimal, this is because the Regulation No. 41 of 2003 on IUJK is not in accordance with current developments, lack of funding allocated to support IUJK services, lack of guidance and supervision for service staff and community participation is still lacking in the implementation of supervision. Further supporting factors are as follows of the provision of resources based on the position structure, IUJK service implementation has been based on SOP, and inhibiting factors are lack of implementation of socialization of IUJK services in particular, no technical staff with minimum education D3, no permanent DPMPTSP office building and placement one of the SKPD technical staff in the DPMPTSP office so that the timing of completion of IUJK service has not been accurate as required.

Keywords: Implementation of policies, services, IUJK

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Implementasi Kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Kabupaten Nunukan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Nunukan,

2017

Yang Menyatakan



SERLYANA MUHAMMAD NUR
NIM. 500895715

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha Jasa
Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

Penyusun TAPM : Serlyana Muhammad Nur

NIM : 500895715

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Jum'at/10 Nopember 2017

Menyetujui,

Pembimbing II

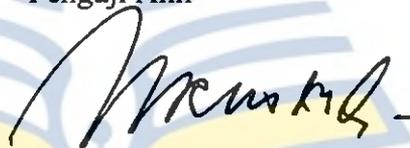
Pembimbing I




Made Yudhi setiani, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 19710219 199802 2 001

Prof. Dr. Sri. Suwitri, M.Si
NIP. 196214 198703 2 001

Penguji Ahli



Prof. Dr. Aries Djaenuri, M. A
NIP. 19470401 196805 1 001

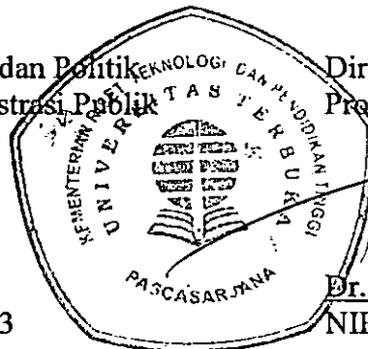
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Politik
Program Magister Administrasi Publik

Direktur
Program Pascasarjana



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003




Dr. Liestyodono
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Serlyana Muhammad Nur
NIM : 500895715
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha Jasa
Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at/10 Nopember 2017
Waktu : 21.00-22.00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Ir. Nurhasanah, M.Si

Tandatangan

Penguji Ahli

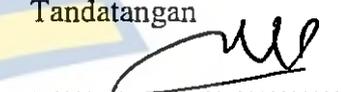
Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M. A

Pembimbing I

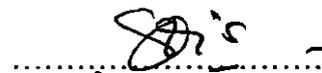
Nama : Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si

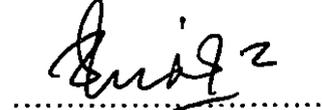
Pembimbing II

Nama : Made Yudhi Setiani, S.IP, M.Si, Ph.D









KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala Rahmat dan Berkah-Nya, tesis dengan Tema “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menunjang dalam penyusunan tesis.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya, kepada :

1. Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam memberikan dukungan untuk mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka (UT)
2. Kepada seluruh Tutor Online pada Universitas Terbuka Jakarta, yang telah memberikan kesempatan serta membimbing dalam pelaksanaan tutor online sehingga kami banyak menambah ilmu pengetahuan dalam pengenalan ilmu Informasi Telekomunikasi (IT) .
3. Ibu Prof. Dr. Sri Suwitri selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Made Yudhi Setiani, S.IP, M.Si, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada kami sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kepada Seluruh Mahasiswa Magister Administrasi Publik di Kabupaten Nunukan, yang telah bersama-sama memberikan masukan dan pandangan baik dalam pertemuan perkuliahan maupun diluar perkuliahan, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Ibunda Dianawati Sesa Karel serta seluruh keluarga besar di Sulawesi Selatan yang telah memberikan kasih sayang, didikan, dukungan maupun nasehat kepada saya dalam pelaksanaan penyusunan tesis ini, sehingga studi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada Suami (Andarias Rante) yang telah memberikan dukungan penuh cinta sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala keterbatasan yang di miliki, pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Kritik dan saran perbaikan sangat diharapkan agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan penyusunan tesis selanjutnya.

Akhirnya, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan Kabupaten Nunukan.

Nunukan, 2017
Penulis,

Serlyana Muhammad Nur

DAFTAR ISI

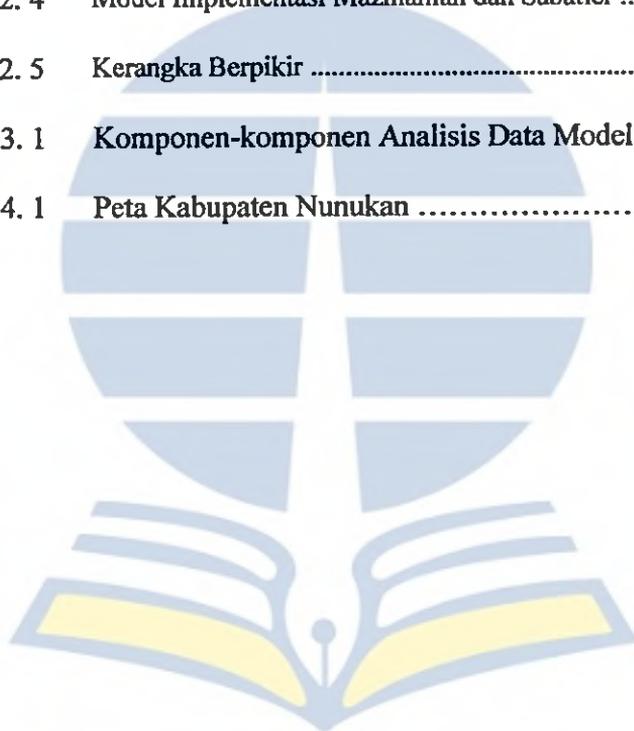
	Halaman
Abstrak	i
Abstract.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Lembar Layak Uji	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Lembar Persetujuan Artikel	vii
Kata Pengantar	viii
Riwayat Hidup	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berfikir	43
D. Operasional Variabel	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Desain Penelitian	47
B. Fokus Penelitian	48
C. Informan dan Pemilihan Informan	49
D. Instrumen Penelitian	50
E. Lokasi dan Prosedur Pengumpulan Data	51
F. Metode Analisis Data	52

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
	B. Hasil Penelitian	72
	1. Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan	72
	2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan	84
	C. Pembahasan	95
	1. Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan	95
	2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan	112
BAB V	PENUTUP	134
	A. Kesimpulan	134
	B. Saran	137
	DAFTAR PUSTAKA	139
	DAFTAR LAMIRAN	143



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn	18
Gambar 2. 2 Model Implementasi Edward III	21
Gambar 2. 3 Model Implementasi Merilee S. Grindle	24
Gambar 2. 4 Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier	29
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir	44
Gambar 3. 1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	53
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Nunukan	54



DAFTAR TABEL

		halaman
Tabel 1.1	Tabel Ketepatan Waktu 2016	6
Tabel 2.1	Jenis Barang dan Jasa Berdasarkan Karakteristiknya	34
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kabupaten Nunukan (km ²) Tahun 2016.....	55
Tabel 4.2	Capaian Indikator Kinerja Fasilitas Publik Tahun 2016 – 2017	56
Tabel 4.3	Capaian Indikator Sasaran Meningkatnya Kualitas Sarana dan Prasarana Publik	57
Tabel 4.4	Persentase Ketepatan waktu perizinan per 31 Desember 2016	58
Tabel 4.5	Subkualifikasi Usaha Jasa Perencanaan Dan Pengawasan Konstruksi	63
Tabel 4.6	Subkualifikasi Usaha Pelaksana Konstruksi	63
Tabel 4.7	Komposisi SDM DPUPRPKP Kabupaten Nunukan Menurut tingkat pendidikan (Per Desember 2016)	70
Tabel 4.8	Komposisi pegawai BKPMPT Kabupaten Nunukan Menurut tingkat pendidikan (Per Desember 2016)	71
Tabel 4.9	Susunan personil Tim Teknis Pelayanan IUJK Kabupaten Nunukan Tahun anggaran 2017	79
Tabel 4.10	Komposisi SDM Bina Jasa Konstruksi	88
Tabel 4.11	Rekapitulasi Izin Usaha Jasa Konstruksi yang diterbitkan/dikeluarkan BKPMPT Kabupaten Nunukan di Bidang Perizinan Usaha Tahun 2016	97
Tabel 4.12	Jumlah ASN di Bidang Penataan Ruang Kabupaten Nunukan	107
Tabel 4.13	Dokumen Pelaksanaan Anggaran Bidang Penataan Ruang Tahun anggaran 2017	108

	halaman
Tabel 4.14 Insentif Personil Tim Kerja Teknis Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Tahun 2017	124
Tabel 4.15 Standar Pelayanan IUJK	128



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan Otonomi Daerah telah membawa perubahan dalam pemerintahan daerah. Salah satu perubahannya adalah pelayanan publik menjadi kewenangan daerah sesuai dengan UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pemerintah daerah diharapkan dapat memahami dan memberikan perhatian pada bidang pelayanan yang prioritas dan pelaksanaan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan sumber daya di daerah serta dapat mengukur kinerja pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu menjawab tuntutan dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Beberapa bentuk pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan barang publik, meliputi : 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD; 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan

daerah yang dipisahkan; 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber daya kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- b. Pelayanan atas jasa publik, meliputi : 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD; 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan administratif, meliputi : 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; 2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. (Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009).

Salah satu langkah strategis pemerintah untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat itu adalah mengeluarkan Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Langkah ini dilakukan agar semua jenis pelayanan publik baik perizinan atau non perizinan dapat dilakukan dalam satu instansi sehingga birokrasi pelayanan berjalan dengan efektif dan mampu memberikan pelayanan yang prima. Yang dimaksudkan mampu memberikan pelayanan prima perizinan diantaranya mengikuti prosedur, sumber daya manusia dari petugas, kecepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya dan kepastian waktu.

Agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di masing-masing daerah, pada tahun 2008 Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Permendagri No. 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja pelayanan perizinan terpadu di daerah. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing daerah membentuk sendiri instansi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan daerahnya masing-masing.

Di Kabupaten Nunukan sendiri untuk menciptakan kinerja instansi pemerintah dan pelayanan publik yang baik, maka pemerintah Kabupaten Nunukan melakukan berbagai restrukturisasi pada instansi-instansi pemerintah khususnya di bidang pelayanan publik. Pada tahun 2011 pemerintah Kabupaten Nunukan membentuk **Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu** kabupaten Nunukan berdasarkan **Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Nunukan No. 21 tahun 2011**, kemudian diubah menjadi **Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan** pada Perda nomor 05 tahun 2016 tentang **Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nunukan** dan ditindaklanjuti dengan **Peraturan Bupati Nunukan nomor 36 tahun 2016** tentang **Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas**

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan. Hal ini bertujuan agar kinerja instansi pemerintah dapat berjalan efektif.

Saat ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan diberi wewenang untuk melayani 42 (empat puluh dua) jenis perizinan terbagi menjadi 3 bidang perizinan yaitu bidang perizinan usaha sebanyak 28 (dua puluh delapan) izin, bidang perizinan tertentu sebanyak 4 (empat) izin dan bidang perizinan penanaman modal sebanyak 10 (sepuluh) izin. Sesuai dengan peraturan Bupati Nunukan nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Lingkungan pemerintah Kabupaten Nunukan. Dari 42 (empat puluh dua) jenis perizinan tersebut peneliti akan membahas tentang pelayanan izin usaha jasa konstruksi

Jasa Konstruksi di atur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi. Jasa Konstruksi merupakan kegiatan masyarakat dalam mewujudkan bangunan yang berfungsi sebagai pendukung atau prasarana aktivitas sosial ekonomi kemasyarakatan dan menunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Dalam Kegiatan Masyarakat maka terbentuklah Usaha Jasa konstruksi yaitu usaha dalam layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan jasa konsultasi pengawasan pekerjaan. Kegiatan usaha Jasa Konstruksi didukung dengan usaha rantai pasok sumber daya konstruksi yang berasal dari produksi dalam negeri. Bentuk Usaha Jasa Konstruksi adalah usaha orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum.

Izin Usaha Jasa Konstruksi adalah izin yang diberikan kepada badan usaha untuk menyelenggarakan kegiatan Jasa Konstruksi yang diterbitkan oleh

Pemerintah Daerah. Pemberian IUJK ini bertujuan untuk : 1) memberikan arah pertumbuhan dan perkembangan Jasa Konstruksi untuk mewujudkan struktur usaha yang kukuh, andal, berdaya saing tinggi, dan hasil Jasa Konstruksi yang berkualitas; 2) mewujudkan ketertiban penyelenggaraan Jasa Konstruksi yang menjamin kesetaraan kedudukan antara Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa dalam menjalankan hak dan kewajiban, serta meningkatkan kepatuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) mewujudkan peningkatan partisipasi masyarakat di bidang Jasa Konstruksi; 4) menata sistem Jasa Konstruksi yang mampu mewujudkan keselamatan publik dan menciptakan kenyamanan lingkungan terbangun; 5) menjamin tata kelola penyelenggaraan Jasa Konstruksi yang baik; dan 6) menciptakan integrasi nilai tambah dari seluruh tahapan penyelenggaraan Jasa Konstruksi. Sehingga Pemerintah Kabupaten Nunukan menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), sebagai tindak lanjut dari UU Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi dan kemudian di ubah menjadi UU Nomor 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.

Namun kenyataannya dalam mengimplementasikan peraturan tersebut, menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan IUJK Kabupaten Nunukan, khususnya mengenai waktu penyelesaian Izin Usaha Jasa Konstruksi tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Berdasarkan data dari dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Nunukan tahun 2016- 2017, jumlah IUJK yang terbit sebanyak 73 dengan kurun waktu lebih 14 hari dan 21 IUJK dengan waktu kurang dari 14 hari dari 94 IUJK yang terbit sejak tahun 2016

sampai maret 2017, bahwa terdapat 78% izin yang diterbitkan melampaui batas yang ditetapkan, berikut tabel ketepatan waktu penerbitan izin :

Table 1. 1. Tabel Ketepatan Waktu 2016

Jumlah IUJK 2016-2017	Tenggang Waktu	Presentase Ketepatan waktu penerbitan izin
21	Kurang 14 hari	22 %
73	Lebih 14 hari	78 %
94	Total IUJK	

Sumber : DPMPTSP 2016

Kendala lain yaitu penerbitan IUJK dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Nunukan tetapi lebih dahulu rekomendasi teknis yang diterbitkan oleh dinas Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Kawasan Pemukiman (DPU-PR-PKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 04/PRT/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian IUJK Nasional pasal 4 ayat 2 menyatakan “ Dalam hal pemberian IUJK dilaksanakan oleh unit kerja/instansi yang tidak membidangi jasa konstruksi, IUJK dapat diberikan setelah mendapatkan Rekomendasi dari unit kerja/instansi yang membidangi jasa konstruksi. Permasalahan lain adalah pemilik badan usaha mengaggap pengurusan IUJK sebagai formalitas dan persyaratan dalam mengikuti tender/lelang, hal ini bertentangan dengan tujuan Jasa konstruksi.

Kekurangan sarana dan prasarana yaitu peralatan kantor yang menunjang aktivitas kerja karena dizaman sekarang ini peralatan kantor seperti komputer dan sebagainya memang sangat penting dan dibutuhkan dan menjadi alat yang

digunakan dalam bekerja. Selain itu permasalahan yang terjadi terletak pada kurangnya kendaraan Operasional kerja sehingga untuk melaksanakan kerja lapangan seperti survey lapangan atau pengawasan dilapangan menggunakan kendar pribadi milik pegawai.

Selain kendala dalam sumber daya peralatan, permasalahan juga terjadi pada sumber daya manusia yang ada. Permasalahan tersebut ada berupa permasalahan kuantitas SDM dan juga kualitas SDM. Adapun jumlah pegawai pada DPMPTSP sebanyak 2 orang, 1 orang dengan tingkat pendidikan S1 dengan jabatan eselon 4a dan 1 orang staf dengan tingkat pendidikan SMA/SLTA dan DPUPRPKP sebanyak 1 orang dengan tingkat pendidikan S1 dengan jabatan eselon 4a, sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 39 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan (struktur organisasi terlampir). Terjadi kesulitan dalam bekerja karena beban kerja yang sudah menjadi satu. Beban kerja yang dimaksud tidak hanya dalam pelayanan perizinan namun juga beban kerja lain seperti pengawasan administrasi dan pengawasan eksternal yang dilakukan.

Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi sudah tidak sesuai dengan kondisi dan dinamika perkembangan jasa konstruksi saat ini sebagai contoh didalam peraturan daerah tersebut tidak mengatur tentang perpanjangan IUJK dan masih adanya retribusi dalam penerbitan IUJK.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang *“Implementasi Kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Kabupaten Nunukan”* untuk melihat lebih mendalam proses implementasi kebijakan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam rangka pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang diuraikan pada latar belakang, yang berkaitan dengan upaya peningkatan pemberian pelayanan kepada public, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas dalam implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.
3. Untuk mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegiatan ini dari penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan yaitu:

1. Manfaat teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai implementasi Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan dan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan bagi penelitian lain yang secara khusus berkonsentrasi mengkaji masalah yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan.
- Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan. Juga bagi dunia Ilmu pengetahuan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau bahan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi. Secara praktis secara khusus, yaitu :

- **Bagi Pemerintah**
 - a. Sebagai bahan evaluasi dalam implementasi Kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan dan untuk perbaikan kebijakan Peraturan Daerah (Perda), Peraturan Bupati (Perbup) tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
 - b. Tercapainya penguatan koordinasi dalam pemrosesan perijinan yang sudah dilayani permohonannya di Kabupaten Nunukan
 - c. Semakin luasnya informasi melalui peningkatan sosialisasi tentang keberadaan dan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan
 - d. Peningkatan kapasitas SDM yang memberikan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan
- **Bagi Pelaku Usaha**
 - a. Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat, sederhana dan transparan
 - b. Meningkatkan minat pelaku usaha untuk mengembangkan usaha di kabupaten nunukan dengan dukungan pelayanan yang lebih mudah dan cepat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Kajian Teori berisi konsep dan teori yang Relevan dengan pokok permasalahan untuk membangun kerangka teori yang akan digunakan sebagai kerangka pikir dalam menjelaskan masalah yang di teliti. Penelitian ini membahas “Implementasi Kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Kabupaten Nunukan”, oleh karena itu konsep dan teori yang akan dibahas dalam bab ini adalah konsep tentang kebijakan publik, konsep implementasi kebijakan publik, konsep pelayanan publik.

1.1. Konsep kebijakan publik

Robert Eyestone (dalam Winarno, 2012 : 20) mendefenisikan kebijakan publik sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Pengertian kebijakn publik yang ditawarkan oleh Eyestone mencakup banyak hal karena mengandung arti yang sangat luas dan kurang pasti.

Kebijakan publik menurut James E. Anderson (dalam Winarno, 2012 : 23-24) diartikan pertama, kebijakan publik berorientasi pada maksud atau tujuan bukan perilaku secara serampangan, kebijakan publik secara luas dalam system politik modern bukan sesuatu yang terjadi begitu saja melainkan direncanakan oleh aktor-aktor yang terlibat dalam system politik. Kedua, kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang tersendiri contoh keputusan penetapan undang-undang beserta dengan

pelaksanaannya. Ketiga, kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengendalikan inflasi, atau mempromosikan perumahan rakyat dan bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah. Keempat, kebijakan publik secara positif mencakup bentuk tindakan pemerintah yang jelas untuk mempengaruhi masalah tertentu, dan kebijakan publik secara negative mencakup suatu keputusan oleh pejabat-pejabat pemerintah, tetapi tidak untuk mengambil tindakan dan tidak untuk melakukan sesuatu mengenai suatu persoalan yang memerlukan keterlibatan pemerintah.

Menurut Thomas R. Dye (dalam Subarsono, 2005 : 2) menyatakan bahwa “ kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (public policy is what ever government choose to do or not to do)”. Berdasarkan pendapat Thomas R. Dye tersebut oleh Subarsono (2005 : 2) mengartikan kebijakan (1) kebijakan publik dibuat oleh pemerintah bukan organisasi swasta dan (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

W.I Jenkins (dalam Wahab, A. dan Solichin (2012 : 15), merumuskan kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang sangat berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi.

“A set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a specified situation where their decisions should, in principle, be within the power of these actors to achieve”

Kebijakan Publik menurut Pakar Prancis, Lemieux merumuskan bahwa produk aktifitas-aktifitas untuk memecahkan masalah-masalah publik yang terjadi di lingkungan tertentu yang dilakukan oleh aktor-aktor politik yang hubungannya terstruktur. Proses aktivitas ini berlangsung sepanjang waktu. (The product of activities aimed at the resolution of public problems in the environment by political actors whose relationship are structured. The entire process evolves over times).

Pendapat lain dari Willian Dunn dalam bukunya berjudul Analisis Kebijakan Publik (hlm 279), menyatakan masalah-masalah kebijakan pada dasarnya merupakan system masalah yang saling ketergantungan atau messes. Setidaknya ada empat ciri pokok masalah kebijakan yaitu saling ketergantungan, subyektivitas, sifat buatan, dan Dinamika masalah kebijakan

Masalah-masalah kebijakan agaknya jarang dipecah ke dalam bagian-bagian yang independen, berbeda, dan saling eksklusif.

Budiadjo (dalam Ali, dkk, 2012 : 12) menyatakan bahwa kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Alfatih (2010 : 2) dikatakan bahwa kebijakan publik adalah setiap keputusan atau tindakan yang dibuat secara sengaja dan sah oleh pemerintah yang mempunyai tujuan untuk melindungi kepentingan publik, mengatasi masalah publik, memberdaya publik dan menciptakan kesejahteraan publik.

Sementara itu Lasswell menginginkan ilmu kebijakan publik mencakup (dalam Dwiyanto indiahono, 2009 : 18) :

- a. Metode penelitian proses kebijakan
- b. Hasil dari studi kebijakan
- c. Hasil temuan penelitian yang memberikan kontribusi paling penting untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan intelegensi erakita sekarang.

1.2. Konsep implementasi kebijakan publik

a. Pengertian implementasi

Defenisi implementasi dapat di artikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2004 : 70) menyatakan bahwa “ implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. Pengertian yang hampir sama juga dikemukakan oleh Mclaughin (dalam Nurdin dan Usman, 2004) bahwa “implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan”.

Pengertian implementasi yang di kemukan oleh Pranata Wastra dan Kawan-kawan (1991 : 256) adalah :

“ Aktivitas atau usaha-usaha yang di lakukan untuk semua rencana dari kebijakan yang telah di rumuskan dan ditetapkan, dan dilengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperluakaan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya, kapan waktu pelaksanaannya, kapan waktu mulai dan berakhirnya dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan”.

Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2014 : 148) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output).

Menurut Agustino (2008 : 139), implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri”.

Grindle (dalam Winarno, 2014 : 149) menyatakan pendapatnya tentang implementasi bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Sementara itu Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) memberikan makna implementasi sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008 : 65) bahwa:

“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah sesuatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

b. Implementasi kebijakan publik

Berdasarkan pendapat kedua ahli di atas dapat di simpulkan bahwa suatu proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administrative yang bertanggungjawab untuk melaksanakan suatu program yang telah ditetapkan serta menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan juga menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan social yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi segala pihak yang terlibat, sekalipun dalam hal ini dampak yang di harapkan .

Menurut Wahab, SA. (dalam Wibowo, dkk. 2004:40), bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang biasanya berbentuk Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, perintah eksekutif dan lainnya. Dengan demikian bahwa implementasi merupakan wujud dari pelaksanaan kebijakan pemerintah agar kebijakan tersebut dapat berjalan secara efektif dan sesuai yang diharapkan

Van Meter dan van Horn (Budi Winarno, 2002 : 102) memberikan batasan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

c. Model implementasi kebijakan publik

1) Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn disebut dengan A Model of the Policy Implementation. Proses Implementasi yang mereka tawarkan bergerak dari pendekatan umum yang dikembangkan oleh pendahulunya, Pressman dan Wildavsky, menjadi sebuah model proses implementasi. Mereka menyatakan tentang pentingnya membedakan isi (content) kebijakan, karena efektifitas implementasi akan sangat bervariasi tergantung pada tipe dan isu kebijakan tersebut, karena faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi juga akan sangat berbeda. Model ini mengandaikan bahwa implementasi

kebijakan berjalan secara linear dari keputusan publik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik.

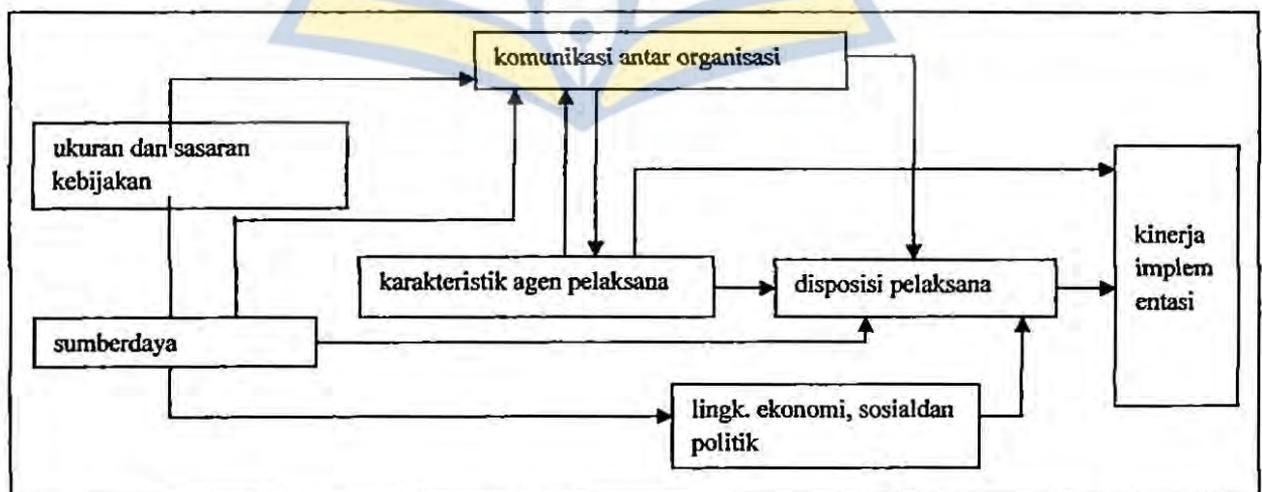
Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005 : 99) mengemukakan bahwa ada 6 (enam) variabel yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja implementasi yaitu:

- a) Standar dan ukuran kebijakan: standar dan ukuran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur maka akan menimbulkan multi interpretasi yang dapat menimbulkan konflik di antara pelaksana implementasi.
- b) Sumberdaya, dimana proses implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumberdaya yang tersedia.
- c) Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi termasuk didalamnya kompetensi dan ukuran agen pelaksana, dukungan politik dari eksekutif dan legislatif, dan keterkaitan formal dan informal dengan lembaga pembuat kebijakan yang semuanya akan mempengaruhi implementasi.
- d) Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana yaitu diperlukannya koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu

proses implementasi, maka asumsinya tingkat kesalahan yang akan terjadi semakin kecil dan begitu juga sebaliknya;

- e) Lingkungan ekonomi, sosial dan politik, mencakup sumberdaya ekonomi yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, seberapa besar dan bagaimana kebijakan dapat mempengaruhi kondisi sosial ekonomi yang ada, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, tanggapan publik apakah mendukung atau menolak, serta apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan.
- f) Sikap/kecenderungan (Disposition) para pelaksana yang mencakup tiga hal penting yaitu respon implementor terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan, pengetahuan dan pemahaman terhadap isi dan tujuan kebijakan, serta intensitas sikap.

Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan van Horn



Sumber: Subarsono, 2005:100

2) Model George Charles Edward III

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III memiliki keterkaitan satu dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan. Dalam pandangan Edward III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel (dalam Subarsono, 2005 : 90-92) yaitu:

- a) Komunikasi, merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy maker) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors) dimana kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsistensi. Terdapat tiga indikator dalam komunikasi yang perlu mendapatkan perhatian yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Transmisi mengharuskan sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan harus disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan. Kejelasan berarti kebijakan yang akan di transmisikan kepada pelaksana dan sasaran kebijakan dapat di terima dengan jelas sehingga mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Proses transmisi yang baik namun dengan perintah yang tidak konsisten akan membingungkan pelaksana sehingga perintah yang di berikan dalam melaksanakan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk diterapkan.

b) Sumberdaya

Menurut Edward III (dalam Subarsono, 2005 :91), hal penting lainnya dalam implementasi kebijakan adalah sumberdaya yang terdiri dari staf, informasi, kewenangan, dan fasilitas. Staf bukan saja terkait jumlah yang cukup sesuai dengan yang dibutuhkan tetapi juga keahlian dan kemampuan yang sesuai dengan yang diperlukan. Informasi yang dimaksud mempunyai dua bentuk yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan (juklak, juknis) dan kedua informasi mengenai data yang terkait dengan kebijakan yang akan dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas dan legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan .

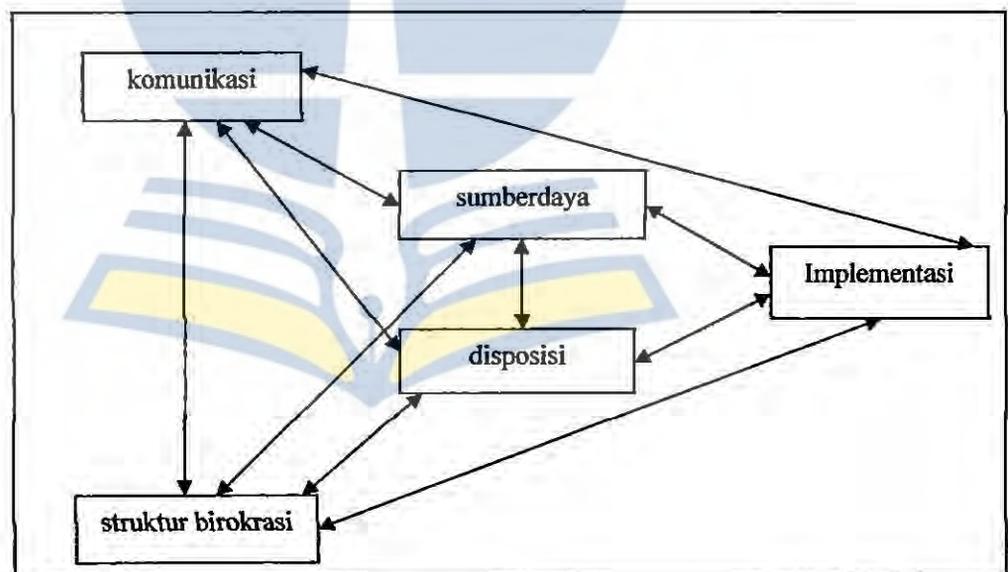
Kewenangan yang dibutuhkan dan harus tersedia bagi pelaksana sangat bervariasi tergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Fasilitas merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan.

c) Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan yang harus dilaksanakan dan merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana. Disposisi terdiri dari, pertama pengangkatan birokrat dimana pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah

ditetapkan. Kedua, insentif yang menurut Edward III merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.

- d) Struktur Birokrasi adalah mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Edward III menekankan perlu adanya Standart Operating Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana. SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas.

Gambar 2.2 Model Implementasi Edward III



Sumber: Subarsono 2005:91

3) Model Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar (dalam Subarsono 2005:93), yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation).

a) Content of Policy (Isi Kebijakan)

Isi kebijakan atau program akan berpengaruh pada tingkat keberhasilan implementasi. Kebijakan yang tidak populis, kebijakan kontroversial, kebijakan yang menginginkan perubahan besar, biasanya akan mendapatkan perlawanan baik dari kelompok sasaran bahkan mungkin juga dari implementornya yang merasa kesulitan untuk melaksanakan kebijakan tersebut atau malah merasa dirugikan dengan dilaksanakannya kebijakan tersebut.

Ada enam Isi Kebijakan yang dapat mempengaruhi implementasi menurut Grindle adalah :

(1) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan

Apabila kebijakan tersebut tidak menimbulkan kerugian disalah satu pihak, maka implementasinya akan lebih mudah karena tidak akan menimbulkan perlawanan bagi yang kepentingannya dirugikan.

(2) Jenis manfaat yang dihasilkan

Kebijakan yang memberikan manfaat kolektif atau pada banyak orang akan lebih mudah diimplementasikan

karena akan mendapatkan dukungan dari kelompok sasaran atau masyarakat.

(3) Derajat perubahan yang diinginkan

Semakin luas dan besar perubahan yang diinginkan melalui suatu kebijakan, biasanya akan lebih sulit untuk dilaksanakan.

(4) Kedudukan pembuat kebijakan

Semakin tersebar kedudukan pengambil keputusan dalam kebijakan, akan semakin sulit juga implementasinya.

Kasus semacam ini biasanya terjadi pada kebijakan yang implementasinya melibatkan banyak instansi.

(5) Sikap pelaksana kebijakan

Ketika pelaksana program memiliki kemampuan dan dukungan yang dibutuhkan oleh kebijakan, maka tingkat keberhasilannya juga akan semakin tinggi.

(6) Sumber daya yang tersedia

Tersedianya sumberdaya yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan kebijakan, dengan sendirinya akan mempermudah pelaksanaannya. Sumberdaya ini dapat berupa tenaga kerja, dana, keahlian, dan sarana.

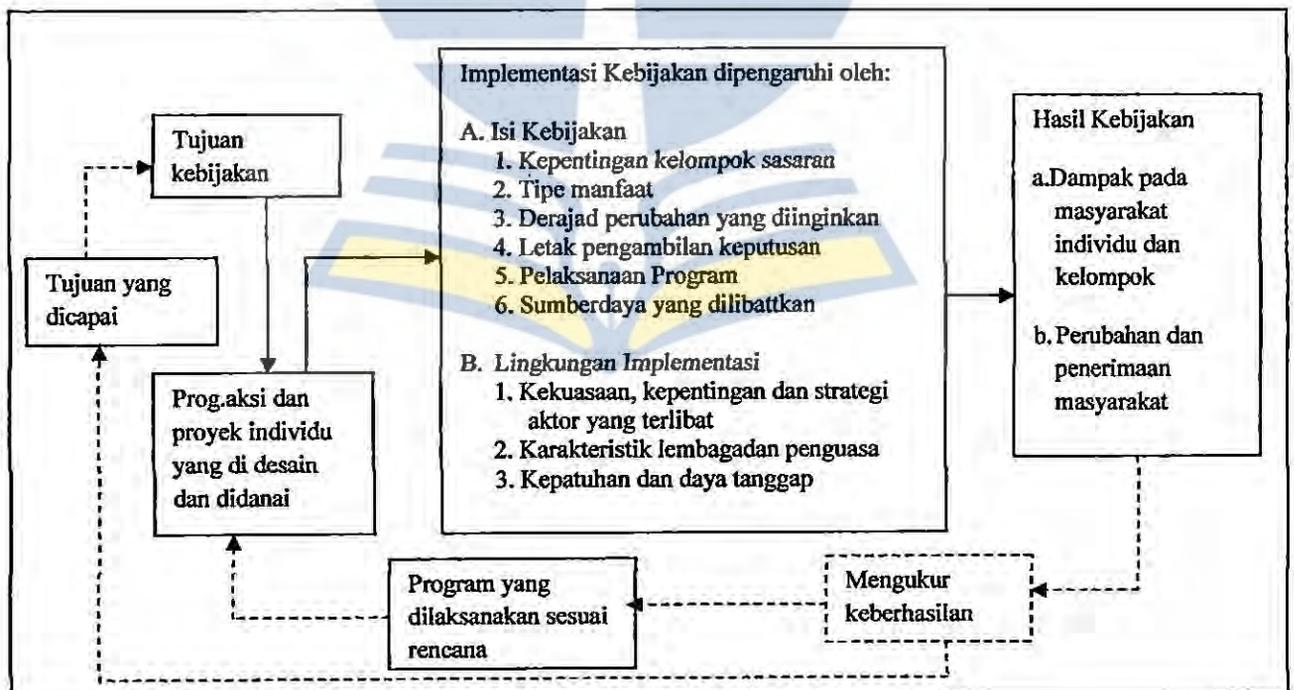
b) Konteks Implementasi (Context of Implementation)

Konteks dimana dan oleh siapa kebijakan tersebut di implementasikan juga akan berpengaruh pada tingkat keberhasilannya, karena seberapapun baik dan mudahnya

kebijakan dan seberapa dukungan kelompok sasaran, hasil implementasi tetap bergantung pada implementornya. Karakter pelaksana akan mempengaruhi tindakan-tindakan pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan karena pelaksana adalah individu yang tidak mungkin bebas dari kepercayaan, aspirasi, dan kepentingan pribadi yang ingin mereka capai.

Konteks implementasi ini meliputi 3 variabel, yaitu seberapa besar kekuasaan, Kepentingan, dan strategi yang dimiliki aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan; karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa; tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Gambar 2.3 Model Implementasi Merilee S. Grindle



Sumber: Subarsono, 2005: 94

4) Model Daniel A. Mazmanian & Paul A. Sabatier

Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono 2005: 94-99) menyatakan ada tiga variabel yang mempengaruhi implementasi yaitu:

a) Karakteristik dari Masalah (*tracability of the problems*) yang terdiri dari :

- (1) Tingkat kesulitan dari masalah, ada beberapa masalah sosial yang secara teknis mudah dipecahkan dan ada juga yang sulit dipecahkan. Dengan demikian sifat masalah turut mempengaruhi mudah tidaknya suatu program diimplementasikan.
- (2) Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran. Suatu program akan relatif lebih mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya homogen. Sebaliknya apabila kelompok sasarannya heterogen maka implementasi akan relatif lebih sulit karena tingkat pemahaman terhadap program yang relatif berbeda.
- (3) Proporsi kelompok sasaran terhadap populasi. Suatu program akan sulit diimplementasikan apabila sasarannya mencakup seluruh populasi. Sebaliknya sebuah program relatif mudah diimplementasikan apabila jumlah kelompok sasarannya tidak terlalu besar.
- (4) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif akan relatif lebih mudah diimplementasikan daripada program yang bertujuan merubah sikap dan perilaku masyarakat.

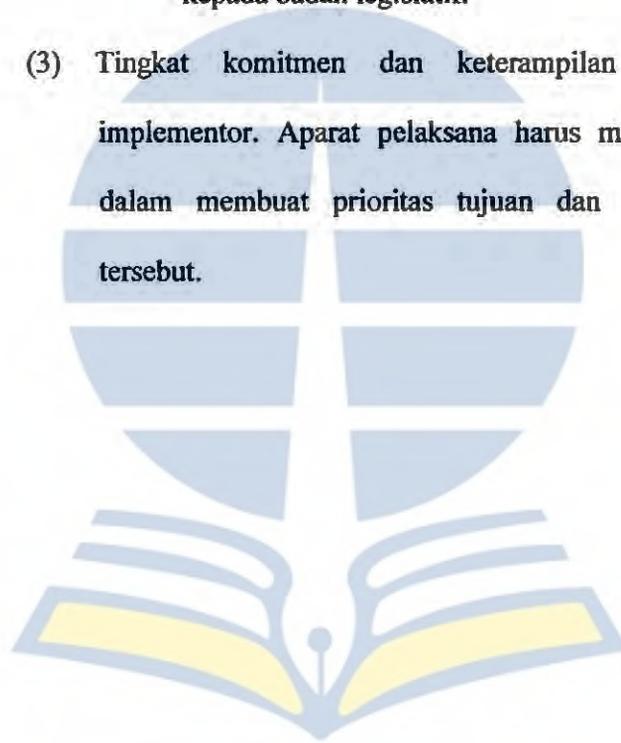
b) Karakteristik kebijakan/undang-undang (ability of statute of structure implementation)

- (1) Kejelasan isi kebijakan. Semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan semakin mudah diimplementasikan karena implementor mudah memahami dan menerjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan.
- (2) Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis. Kebijakan yang memiliki dasar teoritis biasanya akan memiliki sifat yang lebih mantap karena sudah teruji walaupun untuk beberapa lingkungan sosial tertentu perlu ada modifikasi.
- (3) Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut. Sumberdaya keuangan merupakan faktor yang penting untuk setiap program sosial. Disamping itu juga setiap program memerlukan dukungan staf untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi dan teknis, serta memonitor program yang semuanya memerlukan biaya.
- (4) Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana. Kegagalan suatu program sering disebabkan oleh kurangnya koordinasi vertikal dan horizontal antar instansi yang terlibat dalam implementasi program.
- (5) Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana
- (6) Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.

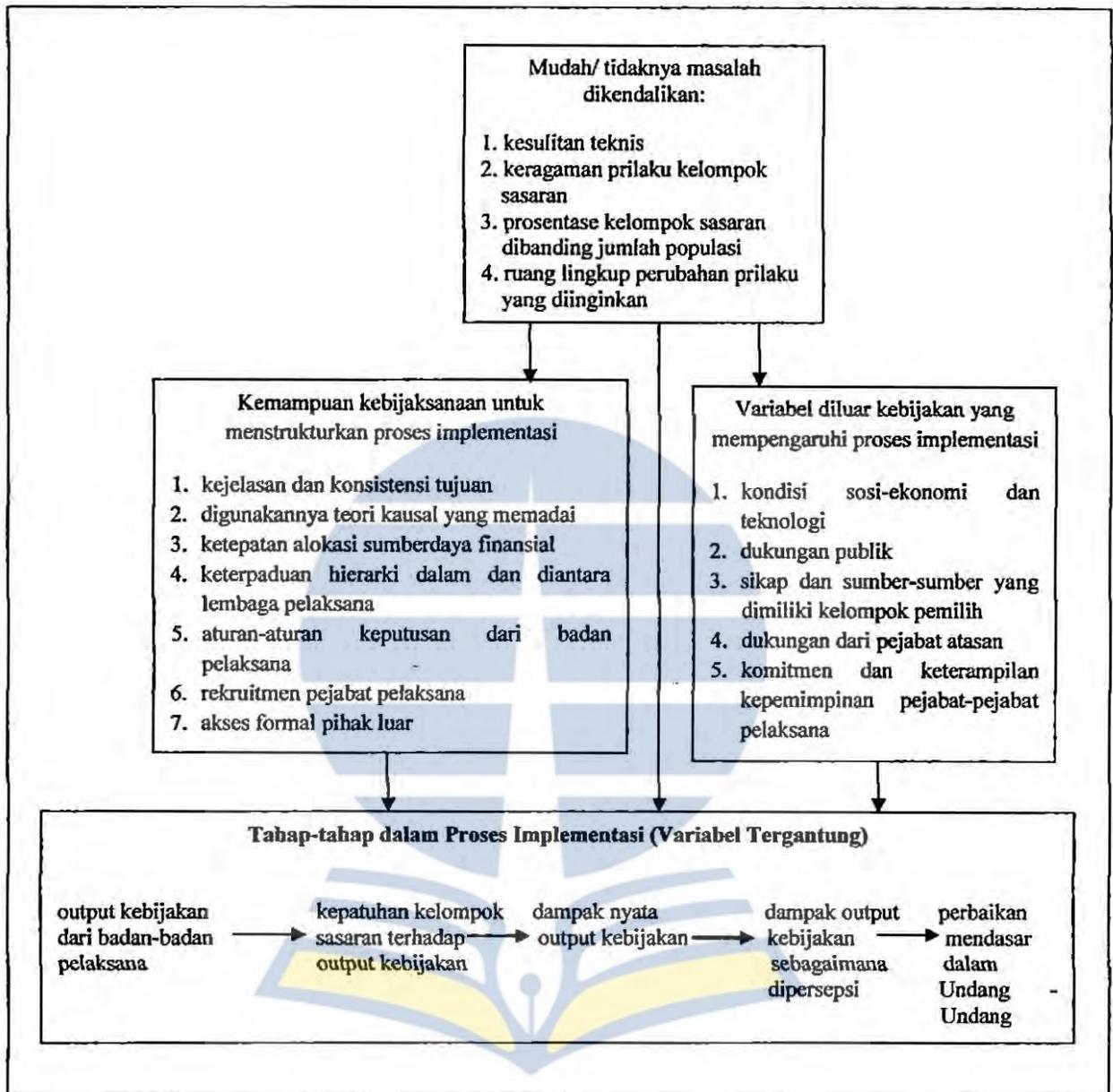
- (7) Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan. Suatu program yang memberikan peluang luas bagi masyarakat untuk terlibat akan relatif mendapat dukungan daripada program yang tidak melibatkan masyarakat. Masyarakat akan merasa terasing atau teralienasi apabila hanya menjadi penonton terhadap program yang ada di wilayahnya.
- c) Variabel Lingkungan (nonstatutory variables affecting implementations)
- (1) Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik akan relatif lebih mudah menerima program-program pembaruan dibandingkan dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Kemajuan teknologi juga akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi program karena program-program tersebut dapat disosialisasikan dan diimplementasikan dengan bantuan teknologi modern.
- (2) Dukungan publik terhadap suatu kebijakan. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya akan lebih mudah mendapatkan dukungan publik dibandingkan dengan kebijakan yang bersifat dis-insentif.
- a) Sikap dari kelompok pemilih (constituency groups).
Kelompok pemilih yang ada di dalam masyarakat dapat

mempengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara antara lain:

- a) melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan-badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud mengubah keputusan,
 - b) kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan pelaksana dan membuat pernyataan yang ditujukan kepada badan legislatif.
- (3) Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor. Aparat pelaksana harus memiliki keterampilan dalam membuat prioritas tujuan dan merealisasi prioritas tersebut.



Gambar 2. 4 Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier



Sumber: Subarsono 2005: 95

Setelah membahas model-model faktor yang mempengaruhi kebijakan dari beberapa pakar, penulis mendapatkan benang merah yang menghubungkan antar satu model dengan model lain. Seperti disebutkan sebelumnya model utama yang digunakan penelitian ini adalah model

Edwads III, maka penulis mengemukakan hubungan dari model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, Merilee S. Grindle, serta Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier berdasarkan model dasar Edward III.

Terdapat empat faktor yang secara umum bersama-sama saling mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu Kejelasan Implementasi, sumber daya, Karakter dan Komitmen dan struktur organisasi. Empat faktor tersebut dipakai peneliti dalam pembuktian implementasi kebijakan pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan. Walaupun sebenarnya masih terdapat faktor lain seperti lingkungan kebijakan/konteks kebijakan seperti dikemukakan oleh Grindle dan memiliki kesamaan dengan model van Meter dan Van Horn maupun model Mazmanian dan Paul A. Sabatier, namun faktor lingkungan kebijakan tidak penulis pakai dalam penelitian ini karena faktor lingkungan kebijakan menitikberatkan pada kondisi/lingkungan di luar implementor kebijakan itu sendiri seperti kondisi sosial, ekonomi, politik, maupun dukungan publik atau pengusaha, padahal penelitian ini hanya menitikberatkan pada apa yang dilaksanakan oleh implementor kebijakan disuatu instansi (lokasi penelitian).

1.3. Konsep pelayanan

a. Pengertian pelayanan (service)

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah

“serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat”.

Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Mengacu pada pendapat ini, pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 2)

“pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Hal ini menunjukan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu :

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang - bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2) Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar

memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga

- b) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

b. Pelayanan Jasa

Jasa dapat diartikan sebagai sesuatu tidak berwujud yang melibatkan tindakan melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain. Pada dasarnya jasa merupakan suatu aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi/kegiatan langsung dengan konsumen, tetapi tidak ada transfer/perpindahan kepemilikan.

Menurut Emanuael Savas (2000:35), terdapat dua konsep penting yang perlu diketahui sebelum mengelompokkan barang dan jasa, yaitu konsep *exclusion* (eksklusivitas) dan konsep *consumption* (konsumsi). Konsep *exclusion* (eksklusivitas) berarti mencegah seseorang dari kemungkinan ikut menikmati suatu barang tertentu, barang dan jasa dapat dikatakan mempunyai karakteristik eksklusi jika pengguna potensialnya dapat ditolak ikut menggunakan kecuali mereka dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pemasok potensialnya. Dengan kata lain barang dapat berpindah tangan hanya jika pembeli atau penjual menyepakati persyaratannya.

Barang atau jasa juga dapat dilihat dari segi pemanfaatannya atau konsep *consumption* (konsumsi). Barang dapat digunakan dikonsumsi bersama oleh banyak orang yang tanpa mengurangi kualitas dan kuantitasnya, sementara barang lain hanya tersedia untuk konsumsi individual, artinya barang yang kita gunakan seorang tidak dapat dikonsumsi orang lain pada saat yang sama. Lebih lanjut lagi, Savas (2000:45), mengklasifikasikan barang dan jasa menjadi empat kategori seperti pada tabel dibawah, yaitu: *individual goods*, *toll goods*, *common-pool goods* dan *collective goods*.

Tabel 2.1 Jenis Barang dan Jasa Berdasarkan Karakteristiknya

	Easy to exclude	Difficult to exclude
Individual consumption	Individual goods (e.g.: food, clothing, shelter)	Common-pool goods (e.g., fish in the sea)
Joint consumption	Toll goods (e.g., cable TV, telephone, electric power)	Collective goods (e.g., national defense, felons)

Sumber : E.S. Savas, (2000:62)

Barang dan jasa yang termasuk dalam *individual goods* atau sering disebut dengan *privat goods* tersedia melalui mekanisme pasar, baik dengan bentuk hak kepemilikan, sistem kontrak, pasar bebas, atau semua bentuk pasar lainnya yang dibutuhkan. Permintaan oleh konsumen terhadap barang-barang yang tergolong kedalam *private goods* biasanya disuplai melalui mekanisme pasar. Walaupun suplai *private goods* pada umumnya dilakukan melalui mekanisme pasar, tetapi untuk barang atau

jasa tertentu pemerintah dapat juga mensuplainya, misalnya pengelolaan dana pensiun (*the social security system*).

Toll goods merupakan barang yang dapat digunakan secara bersama-sama namun tidak semua individu bisa menikmatinya (hanya untuk golongan tertentu). Ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi sebelum menggunakan barang atau jasa tersebut. Biasanya mereka adalah salah satu anggota klub ataupun organisasi yang dapat menggunakan sebuah barang hanya untuk kepentingan anggotanya saja. Sebagai contohnya adalah klub golf, mereka dapat menggunakan lapangan golf tertentu secara berkelompok.

Barang atau jasa *Common-pool goods* dapat diperoleh tanpa harus membayar dan/atau tanpa ada halangan yang berarti, contoh adalah ikan di laut. Mekanisme pasar tidak efektif jika digunakan untuk mensuplai barang-barang tersebut karena pemanfaatannya sangat bersifat individual dan mudah untuk mendapatkannya. *Common-pool goods* tidak diproduksi oleh para supplier (pemasok) melainkan tersedia dengan sendirinya secara alamiah. Sebagai contohnya adalah ikan di laut. Nelayan kecil harus berjuang memperebutkan ikan-ikan di lautan dengan para penangkap ikan berkapal besar.

Collective goods atau *public goods* selalu terkait dengan masalah pengorganisasian masyarakat. Barang atau jasa tersebut digunakan secara simultan oleh banyak orang dan seseorang tidak dapat menghalangi orang lain untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu setiap orang memiliki peluang untuk menjadi *free riders*, yaitu orang yang menikmati

barang atau layanan tetapi tidak ikut memberikan kontribusi apapun. Sebagai contohnya adalah udara, cahaya matahari, papan marka jalan, lampu lalu lintas, pertahanan nasional, dan pemerintahan.

c. Pelayanan Publik (public services)

Joko Widodo (2001:131), menyatakan pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) mengemukakan bahwa

“pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public”.

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Lebih lanjut pada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain dari Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

d. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan suatu ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan

ataupun penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya wajib meliputi beberapa point sebagai berikut di bawah ini:

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) **Waktu Penyelesaian**

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

3) **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) **Produk pelayanan**

Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) **Sarana dan prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Kasmir (2005:18-21) terdapat sepuluh hal dasar-dasar standar pelayanan yang sangat perlu diperhatikan agar layanan menjadi

aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan, dan bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Guna mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul **“Implementasi Kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) Di Kabupaten Nunukan”** maka peneliti melakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian dahulu yang memiliki kemiripan tema dengan penelitian yang akan di laksanakan.

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizin Usaha di Baubau oleh La Tanuru (UT, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan dan hambatan implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha di kota Baubau. Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif, melalui proses analisis data dan pengolahan data yaitu wawancara,

pengamatan yang sudah ditentukan dalam catatan lapangan, dokumen, gambar, kemudian dilakukan dengan jalan membuat abstraksi.

Dari hasil penelitian di temukan adanya faktor yang mempengaruhi perwujudan pelayanan terpadu satu pintu yaitu faktor kualitas sumber daya aparat, perkembangan ilmu dan teknologi.

Jabatan-jabatan dalam struktur organisasi pada sekretariat pelayanan peijinan terpadu kota Baubau hanya menunjukkan suatu pembagian kerja bukan eselon tertentu, sehingga tidak mempunyai wewenang untuk menanda tangani urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat menjadi faktor kualitas sumber daya aparat.

Hasil penelitian ini menyarankan perlu peningkatan kualitas sumber daya aparat melalui kegiatan diklat, pembaharuan dalam birokrasi pemerintah penataan kewewenang untuk menandatangani semua surat permohonan pengurusan ijin dan kegiatan lainnya.

2. Study persepsi masyarakat tentang pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK) di bagian Admnistrasi Pembangunan Sekretariat Daerah di kota Padangsidempuan oleh Siti Humoiro (FE UI, 2012)

Dalam Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menganalisis persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan IUJK sesuai dengan indikator kualitas pelayanan pada lima dimesi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphyaty. Masyarakat dalam hal ini adalah para pengusaha yang mengurus IUJK (Pemohon). Hasil yang di peroleh peneliti yaitu kualitas pelayanan IUJK Bagian Admnistrasi Pembangunan Sekretariat Daerah di kota

Padangsidimpuan belum memenuhi 100% dari ekspektasi (harapan) pengusaha/ pemohon IUJK, dengan ServQual Score yang bernilai negatif sebesar 5,56. Nilai Negatif mengidentifikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan Pengusaha/ Pemohon IUJK.

Berdasarkan Dimensi tangible, perlu penambahan perlengkapan kantor, dan penambahan ruang bagi staf dan ruang tunggu bagi pemohon. Ditinjau dari reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat/pemohon oleh petugas sudah cukup baik, hanya belum menjanjikan pelayanan secara akurat dan handal, dikarenakan kekurangan staf dalam mengelolah IUJK.

Hambatan dalam memberikan pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK) ini adalah keterbatasan personil/pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan, terbentur dengan anggaran sehingga perluasan ruangan kerja dan penambahan perlengkapan kantor harus menunggu untuk jangka waktu yang tidak di tentukan.

3. Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi oleh Rahman Agus (UT, 2012).

Penelitian ini membahas tentang implementasi kebijakan izin mendirikan bangunan dan kontribusi penerimaan retribusi izin mendirikan bangunan terhadap PAD. Belum efektif implementasi kebijakan disebabkan oleh kompetensi staf yang belum memadai, tingkat pengawsan yang masih lemah, dukungan politik yang diberikan oleh legislative (DPRD) yang masih lemah dan tingkat komunikasi yang belum

berjalan baik. Belum cukup signifikan persentase penerimaan retribusi IMB rata-rata sebesar 19,58 % pertahunnya terhadap kontribusi peningkatan PAD.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif studi lapangan yaitu dengan cara melakukan observasi dan wawancara berupa wawancara dengan narasumber informan kunci serta pengumpulan informasi lain. Hasil Penelitian ini menyarankan peningkatan kompetensi aparatur yang handal melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan teknis fungsional, peningkatan pengawasan dan pengendalian kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki IMB dalam setiap kegiatan mendirikan bangunan, penerbitan aturan tentang standar operasional prosedur pengurusan IMB.

4. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Dasar Bersubsidi Di Puskesmas Binjai Hulu Kabupaten Sintang oleh Yustus Laud (UT, 2012).

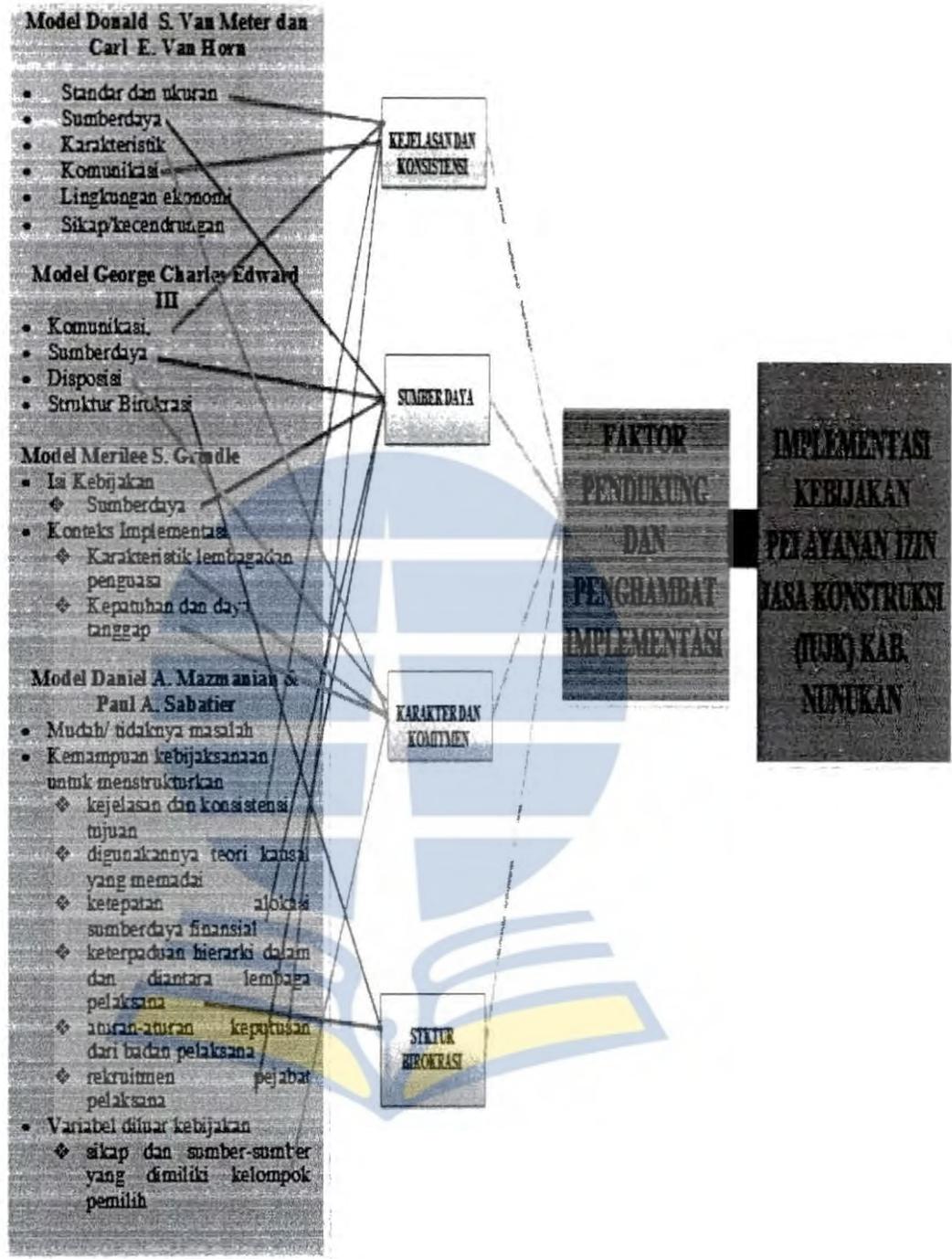
Penelitian ini memfokuskan pada implementasi pelayanan kesehatan dasar bersubsidi, akses masyarakat dalam memperoleh jenis-jenis layanan kesehatan dan factor-faktor penghambat pelayanan Kesehatan Dasar Bersubsidi Di Puskesmas Binjai Hulu Kabupaten Sintang. Subjek penelitian ini adalah kepala dinas kesehatan Kabupaten Sintang, kepalapuskesmas Binjai Hulu, pegawai pada puskesmas Binjai Hulu, warga masyarakat peserta pelayanan kesehatan dasar bersubsidi yang dilakukan secara purposive sampling.

Hasil Penelitian ini adalah pertama akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar bersubsidi di Puskesmas Binjai

Hulu Kabupaten Sintang masih belum optimal disebabkan oleh pendistribusian kartu, jumlah cakupan rawat jalan tingkat pertama, pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat miskin serta pelayanan kesehatan rujukan rawat jalan belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan baik serta sistem obat dari kabupaten ke puskesmas sampai ke polindes dan puskesmas pembantu sering terlambat dan lambatnya petugas puskesmas dalam melayani pasien. Kedua factor-faktor yang menghambat akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar bersubsidi di Puskesmas Binjai Hulu kabupaten Sintang berupa sosialisasi belum semuanya dapat menjangkau seluruh desa yang ada, dan kegiatan penyuluhan/sosialisasi kebijakan pelayanan kesehatan dasar bersubsidi di Puskesmas Binjai Hulu Kabupaten Sintang jarang dilakukan berdasarkan informasi dari sebagian masyarakat penerima program. Sikap dan perilaku petugas cukup mendukung dalam memperoleh pelayanan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat dengan memperlakukan pasien sama terhadap pasien umum maupun masyarakat miskin.

C. Kerangka Berpikir

Penelitian yang akan dilakukan ini dengan berpijak pada landasan teori yang ada dan setelah disandingkan dengan fenomena yang berkembang di Kabupaten Nunukan. Kerangka pikir penelitian menjadi pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan sekaligus memberikan batasan terhadap apa yang akan diteliti dan dianalisa. Dengan demikian maka kerangka pikir penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut sesuai gambar 2.5



Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir

D. Operasional Variabel

Adapun fenomena dalam penelitian ini adalah menggali aspek-aspek yang ada di dalam implementasi kebijakan pelayanan izin usaha jasa konstruksi (iujk) di Kabupaten Nunukan. Ada beberapa fenomena yang menarik di lapangan yaitu :

1. Implementasi kebijakan pelayanan izin usaha jasa konstruksi (iujk) di Kabupaten Nunukan merupakan wujud dari pelaksanaan kebijakan pemerintah agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan sesuai yang diharapkan. Selanjutnya fenomena implementasi kebijakan ini diarahkan untuk mengamati hal-hal sebagai berikut:

- a. Ruang Lingkup
- b. Tujuan
- c. Persyaratan
- d. Pembiayaan
- e. Pembinaan dan Pengawasan
- f. Peran serta Masyarakat dalam IUJK

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang di hadapi dalam Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) yang berkualitas yang mempengaruhi diterapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor : 41 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).

a. Kejelasan

Kejelasan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan pelayanan IUJK kepada masyarakat atau badan usaha sehingga dapat berjalan lancar.

b. Sumber daya

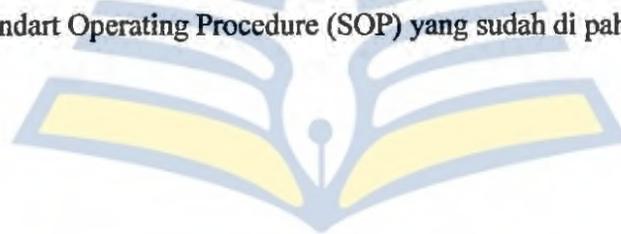
Keseluruhan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan kebijakan pelayanan IUJK, dengan sendirinya akan mempermudah pelaksanaannya. Sumberdaya ini berupa sumberdaya manusia (staf), dan fasilitas.

c. Karakter dan Komitmen

Karakter dan komitmen dari pemerintah daerah kabupaten Nunukan terhadap kebijakan Pelayanan IUJK, sehingga berbagai masalah dapat dipecahkan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi adalah mekanisme kerja yang di bentuk oleh instansi yang lebih tinggi kepada pelaksana kebijakan dalam untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan yang didalamnya mengandung karakteristik, norma-norma dan pola-pola tertentu. Struktur birokrasi ini difokuskan pada Standart Operating Procedure (SOP) yang sudah di pahami.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan gambaran permasalahan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti memilih penelitian kualitatif sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Penelitian Kualitatif menurut Moleong (2007 : 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sementara itu, menurut (Sugiono, 2009:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber dan data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang di teliti dan berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang di teliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang berlaku saat ini. Penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sedang berlangsung.

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini termasuk penelitian murni, karena penelitian ini dilakukan untuk kebutuhan peneliti sendiri dalam kerangka akademis. Penelitian murni lebih banyak ditujukan bagi pemenuhan kebutuhan peneliti, sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk menentukan permasalahan apa yang akan diteliti. Fokus penelitian ada pada logika dan rancangan penelitian yang dibuat oleh peneliti sendiri (Prasetyo dan Jannah, 2005).

Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat ini yaitu, menggambarkan bagaimanakah Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha jasa konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.

B. Fokus Penelitian

Dalam fokus penelitian ditentukan dengan maksud untuk memperjelas ruang lingkup perhatian dan substansi materi kajian yang dilakukan. Termasuk menjelaskan fenomena yang diamati dalam penelitian ini yang didasarkan pada diskursus permasalahan penelitian. Fokus penelitian ditujukan untuk membatasi wilayah amatan dengan memberikan batasan konseptual terhadap fenomena yang diteliti dan selanjutnya menguraikan dimensi-dimensi dan subdimensi (kriteria) apa saja yang diamati untuk dapat menjawab dan menjelaskan permasalahan penelitian yang diajukan.

Fokus dalam penelitian ini adalah :

- a. Implementasi Kebijakan Pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan yang diarahkan untuk mengamati hal-hal sebagai berikut ruang lingkup, tujuan, persyaratan, pembiayaan, pembinaan dan pengawasan, peran serta masyarakat dalam IUJK.
- b. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

C. Sumber Informan dan Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif, hal utama yang menjadi bahan pertimbangan pada saat pengumpulan data adalah pemilihan informan.

Berkaitan dengan pemilihan informan, teknik yang di gunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertimbangan tersebut adalah bersedia memberikan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian dan mudah ditemui.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan yang akan diwawancarai sesuai dengan sasaran penelitian sebagai pertimbangan menurut peneliti informan mengetahui dan menguasai permasalahan yang akan di teliti. Adapun Informan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Kepala DPMPTSP Kabupaten Nunukan
2. Kepala Bidang Penataan Ruang DPUPRPKP Kabupaten Nunukan
3. Kabid Perizinan Usaha DPMPTSP Kabupaten Nunukan
4. Kepala Seksi Bina Jasa Konstruksi DPUPRPKP Kabupaten Nunukan
5. Kasi Perizinan dan Kepariwisataaan DPMPTSP Kabupaten Nunukan

6. Pengguna layanan.

D. Instrumen Penelitian

Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha jasa konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan, yang menjadi instrumen penelitian adalah :

1. Peneliti adalah instrument atau alat utama untuk menghasilkan temuan penelitian.
2. Pedoman pertanyaan atau wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang langsung ditanyakan kepada informan bersifat terbuka, atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas serta mendalam, dan buku catatan percakapan yang berisi hasil percakapan atau diskusi antara peneliti dengan informan penelitian dan pertanyaan tersebut dapat saja berkembang sesuai dengan Kondisi di lapangan.
3. Pedoman observasi, yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan menggunakan alat indra penglihatan dan pendengaran berupa daftar checklist untuk menjangkau data tentang situasi dan kondisi serta mencatat ataupun mendokumentasikan segala aktivitas fenomena yang diketahui pada buku catatan lapangan peneliti maupun kamera fotografi yang berhubungan dengan pelaksanaan Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi di Kabupaten Nunukan. Daftar ini untuk melengkapi sikap, dan tanggapan informan terhadap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.
4. Studi dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan data dari dokumen atau arsip, literatur-literatur, buku, karya tulis ilmiah, artikel yang relevan dengan permasalahan yang diteliti juga berupa pengambilan gambar melalui kamera.

E. Lokasi dan Prosedur Pengumpulan Data

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Nunukan.

b. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu teknik yang digunakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung untuk melihat kenyataan yang terjadi dan mencatat dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.
2. Wawancara yaitu kegiatan tanya jawab kepada informan yang mengetahui masalah yang diteliti dengan cara tatap muka secara langsung.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pengumpulan dokumen yang tersedia dalam penelitian ini sebagian besar dalam bentuk surat, catatan laporan dan lain-lain yang berhubungan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi di Kabupaten Nunukan dan kemudian dokumen tersebut di copy untuk dijadikan data.

F. Metode Analisis Data

Dalam metode ilmiah, analisa data merupakan bagian yang sangat penting karena data hanya dapat dibaca dan diinterpretasikan melalui analisa. Tujuan analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

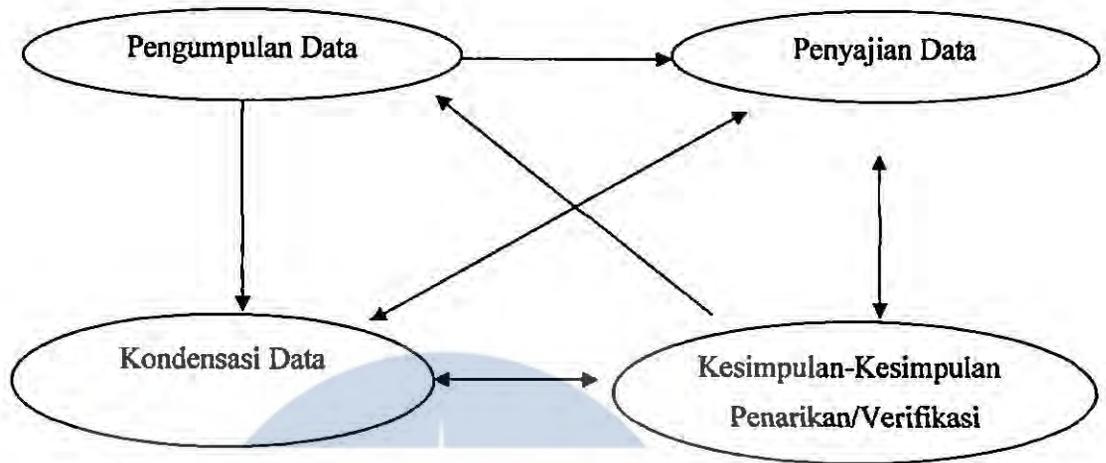
2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

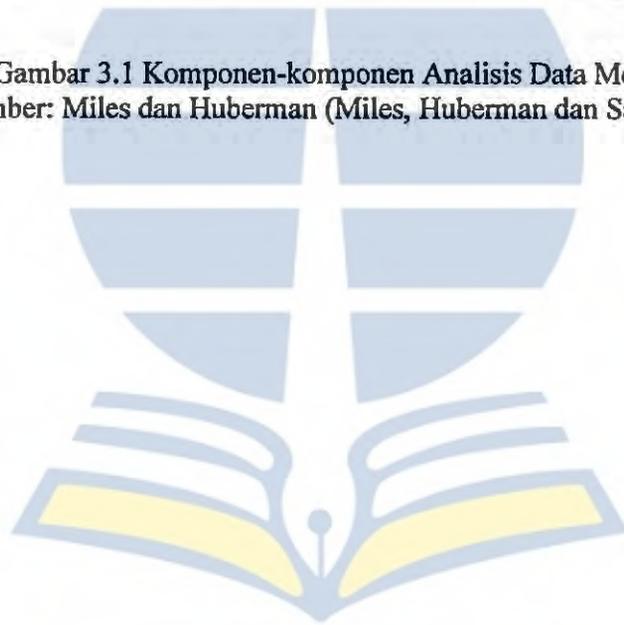
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya,

penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, dan kecakapan peneliti.



Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif
Sumber: Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 14)



BAB IV

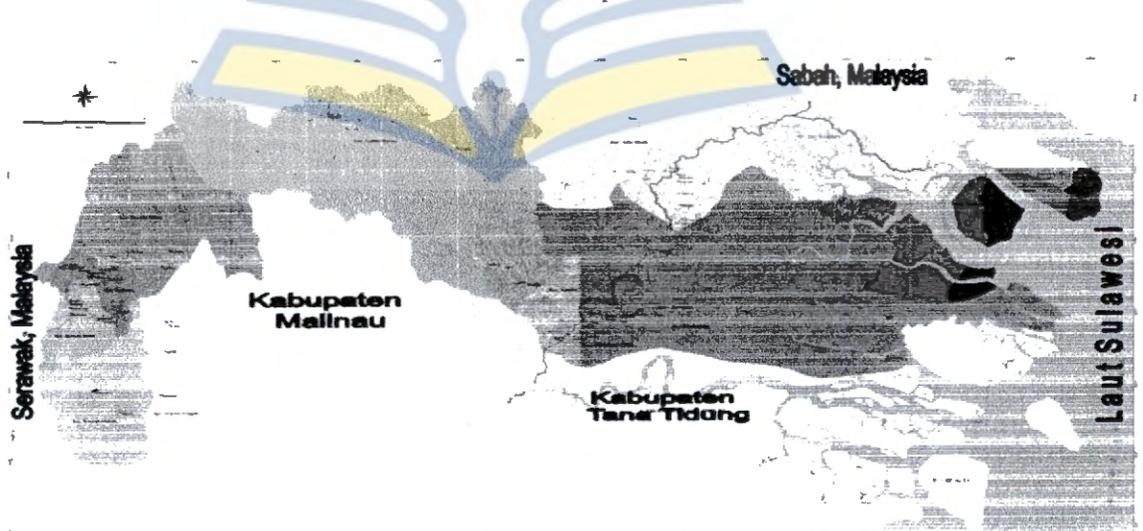
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Nunukan merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah utara Provinsi Kalimantan Utara dan berbatasan langsung dengan negara Malaysia. Kabupaten Nunukan merupakan pecahan dari Kabupaten Bulungan yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 47 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Timur, Kabupaten Kutai Barat dan Kota Bontang pada tanggal 4 Oktober 1999. Kabupaten Nunukan terdiri dari sembilan belas (19) kecamatan yang terdiri dari dua belas (12) kecamatan merupakan kecamatan yang berada di daratan pulau Kalimantan dan Tujuh (7) kecamatan berada di Pulau Nunukan dan Pulau Sebatik.

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Nunukan



Sumber : DPUPRPKP Kabupaten Nunukan

Wilayah Kabupaten Nunukan di sebelah Utara berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Timur - Sabah, sebelah Timur dengan Laut Sulawesi, sebelah Selatan dengan Kabupaten Bulungan dan Kabupaten Malinau, sebelah Barat berbatasan langsung dengan Malaysia Timur - Serawak.

Sebelum memaparkan dan membahas hasil penelitian, terlebih dahulu digambarkan Kabupaten Nunukan yang merupakan konteks dimana penelitian ini dilakukan. Kabupaten Nunukan merupakan satu di antara 5 kabupaten/kota di Propinsi Kalimantan Utara, dengan jumlah penduduk sebesar 185.499 jiwa dan luas wilayah sebesar 14.325,38 km².

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah
Kabupaten Nunukan (km²) Tahun 2016

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Luas (km ²)	Persentase (%)
1	Krayan Selatan	2010	1757,66	12,27
2	Krayan	6642	1834,74	12,81
3	Lumbis Ogong	5256	3357,01	23,43
4	Lumbis	4945	290,23	2,03
5	Sembakung Atulai	2620	277,72	1,94
6	Sembakung	6132	1764,94	12,32
7	Sebuku	12672	1608,48	11,23
8	Tulin Onsoi	8334	1513,36	10,56
9	Sei Menggaris	9650	850,48	5,94
10	Nunukan	65602	564,50	3,94
11	Nunukan Selatan	22491	181,77	1,27
12	Sebatik Barat	8075	93,27	0,65
13	Sebatik	4787	51,07	0,36
14	Sebatik Timur	12904	39,17	0,27
15	Sebatik Tengah	7559	47,71	0,33
16	Sebatik Utara	5820	93,27	0,65
	Jumlah	185.499	14.325,38	100,00

Sumber : diolah dari Kabupaten Nunukan Dalam Angka 2017

Pemerintah dituntut untuk lebih terbuka serta dapat melakukan mobilitas dan aktivitas serba cepat dan mudah. Dalam menunjang hal tersebut kabupaten Nunukan melaksanakan sasaran strategis yaitu meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana fasilitas publik dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan.

Pembangunan fasilitas publik guna menunjang pertumbuhan kawasan strategisi Kabupaten Nunukan sampai dengan tahun 2016 berdasarkan capaian indikator kinerja tahun 2016-2017 adalah mencapai 21 unit fasilitas dan jumlah gedung pemerintah yang dibangun/dipelihara sebanyak 4 unit, dengan rincian pada tabel dibawah ini :

Tabel. 4.2 Capaian Indikator Kinerja Fasilitas Publik Tahun 2016 – 2017

Indikator kinerja	Target		Realisasi		Capaian	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Jumlah Fasilitas Publik yang tersedia	1 unit	1 unit	16 unit	6 unit	100%	600 %
Jumlah bangunan gedung pemerintahan yang dibangun/dipelihara	5 unit	3 unit	1 unit	3 unit	60%	100%

Sumber : LAKIP 2016 DPUPRPKP Kabupaten Nunukan

Sedangkan kualitas sarana publik dapat diukur dengan menggunakan indikator proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi mantap. Pada tahun 2016 proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi mantap adalah sebesar 80,73% dengan tabel pengukuran sebagai berikut :

Tabel.4.3 Capaian Indikator Sasaran Meningkatnya Kualitas Sarana dan Prasarana Publik

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target Tahun 2016	Realisasi	Capaian
Meningkatnya Kualitas Sarana dan Prasarana Publik	Proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi mantap	55,45	44,76	80,73

Sumber : LAKIP Kabupaten Nunukan Tahun 2016

Sementara itu diketahui bahwa realisasi sampai dengan tahun 2016 sebesar 44,76 %, kondisi ini belum mencapai target proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi mantap tahun 2016 yang merupakan target akhir RPJMD sebesar 55,45%. Meski demikian, nilai capaian tahun 2016 masih lebih baik dibandingkan dengan capaian tahun 2015 atau naik tipis sebesar 0,63%. (Sumber :.... LAKIP Kabupaten Nunukan Tahun 2016).

Sesuai data dari Kabupaten Nunukan dalam Angka 2017, panjang jalan pada tahun 2016 adalah 877,58 km kondisi jalan mayoritas masih baik dimana 99,94% merupakan jalan kabupaten dan 23 37% saja yang sudah beraspal atau sepanjang 205,10 km.

Sasaran Stategis selanjutnya yaitu peningkatan kualitas pelayanan perijinan. Tolak ukur kinerja adalah persentase ketepatan waktu perizinan usaha. Berdasarkan hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPTSP Kabupaten Nunukan 2016 rata-rata ketepatan waktu perizinan mencapai realisasi sebesar 89,64% berdasarkan realisasi Izin yang terbit dan Realisasi Izin yang Masuk (register) pada Tahun 2016, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel. 4. 4 Persentase Ketepatan waktu perizinan per 31 Desember 2016

Bidang	Izin yang Teregister	Izin yang terbit	Persentase
Perizinan Usaha	401	428	89,64%
Perizinan Tertentu	552	433	
Penanaman Modal	32	22	
Total Izin	985	883	

Sumber : diolah dari LAKIP 2016 DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Jumlah tersebut merupakan komulatif dari jumlah izin yang diterbitkan DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Namun ketepatan waktu yang akan dibahas peneliti pada bidang perizinan usaha yaitu Izin Usaha Jasa Konstruksi.

2. Izin Usaha Jasa Konstruksi

Jasa konstruksi merupakan kegiatan masyarakat mewujudkan bangunan yang berfungsi sebagai pendukung atau prasarana aktivitas sosial ekonomi kemasyarakatan guna menunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Jasa Konstruksi di atur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi. Selain berperan mendukung berbagai bidang pembangunan, Jasa Konstruksi berperan pula untuk mendukung tumbuh dan berkembangnya berbagai industri barang dan jasa yang diperlukan dalam penyelenggaraan Jasa Konstruksi dan secara luas mendukung perekonomian nasional.

Tujuan dalam Penyelenggaraan Jasa Konstruksi berdasarkan Undang-Undang No 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi adalah sebagai berikut :

- a. memberikan arah pertumbuhan dan perkembangan Jasa Konstruksi untuk mewujudkan struktur usaha yang kukuh, andal, berdaya saing tinggi, dan hasil Jasa Konstruksi yang berkualitas;
- b. mewujudkan ketertiban penyelenggaraan Jasa Konstruksi yang menjamin kesetaraan kedudukan antara Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa dalam menjalankan hak dan kewajiban, serta meningkatkan kepatuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mewujudkan peningkatan partisipasi masyarakat di bidang Jasa Konstruksi;
- d. menata sistem Jasa Konstruksi yang mampu mewujudkan keselamatan publik dan menciptakan kenyamanan lingkungan terbangun;
- e. menjamin tata kelola penyelenggaraan Jasa Konstruksi yang baik; dan
- f. menciptakan integrasi nilai tambah dari seluruh tahapan penyelenggaraan Jasa Konstruksi.

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi dijelaskan, Jasa Konstruksi adalah layanan jasa konsultansi konstruksi dan/atau pekerjaan konstruksi. Pekerjaan Konstruksi adalah keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi pembangunan, pengoperasian, pemeliharaan, pembongkaran, dan pembangunan kembali suatu bangunan.

Dalam Kegiatan Masyarakat maka terbentuklah Usaha Jasa konstruksi yaitu usaha dalam layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan jasa konsultasi pengawasan pekerjaan. Kegiatan usaha Jasa Konstruksi didukung dengan usaha rantai pasok sumber daya konstruksi yang berasal dari produksi dalam negeri.. Jenis usaha Jasa Konstruksi meliputi usaha jasa Konsultasi Konstruksi, usaha Pekerjaan Konstruksi dan usaha Pekerjaan Konstruksi terintegrasi

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/ PRT / M / 2011 menyatakan bahwa Bupati/Walikota dapat menunjuk Unit Kerja/Instansi untuk memberikan IUJK dalam rangka pelaksanaan pemberian IUJK. Dalam hal pemberian IUJK dilaksanakan oleh unit kerja/instansi yang tidak membidangi jasa konstruksi, IUJK dapat diberikan setelah mendapatkan rekomendasi dari unit kerja/instansi yang membidangi jasa konstruksi. Sama halnya dengan Kabupaten Nunukan Penerbitan IUJK dilaksanakan oleh DPMPTSP dan memperoleh rekomendasi dari dinas Teknis yaitu DPUPRPKP Kabupaten Nunukan.

BU yang ingin memperoleh IUJK harus mengajukan permohonan kepada Bupati/Walikota melalui Unit Kerja/Instansi yang ditunjuk sesuai dengan domisili Badan Usaha dengan memenuhi persyaratan sesuai dengan Permen PU No. 04/ PRT / M / 2011 pasal 6 menyatakan bahwa:

a. Persyaratan permohonan izin baru meliputi:

- 1) mengisi Formulir Permohonan;
- 2) menyerahkan rekaman Akta Pendirian BUJK;

- 3) menyerahkan rekaman Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
 - 4) menyerahkan rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
 - 5) menyerahkan rekaman Kartu Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi surat pernyataan pengikatan diri Tenaga Ahli/Terampil dengan Penanggung Jawab Utama Badan Usaha (PJU-BU).
- b. Persyaratan perpanjangan izin meliputi:
- 1) mengisi Formulir Permohonan;
 - 2) menyerahkan Rekaman Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
 - 3) menyerahkan rekaman Sertifikat Keahlian (SKA) dan/atau Sertifikat Keterampilan (SKT) dari Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang telah diregistrasi oleh Lembaga;
 - 4) menyerahkan rekaman Kartu Penanggung Jawab Teknik Badan Usaha (PJT-BU) yang dilengkapi surat pernyataan pengikatan diri Tenaga Ahli/Terampil dengan Penanggung Jawab Utama Badan Usaha (PJU-BU); dan
 - 5) menyelesaikan kewajiban pembayaran Pajak Penghasilan (PPH atas Kontrak) yang diperolehnya yang menjadi kewajibannya.

c. Persyaratan perubahan data meliputi:

- 1) mengisi Formulir Permohonan;
- 2) menyerahkan rekaman:
 - a) Akta Perubahan nama direksi/pengurus untuk perubahan data nama dan direksi/pengurus;
 - b) Surat Keterangan Domisili BUJK untuk perubahan alamat BUJK;
 - c) Akta Perubahan untuk perubahan nama BUJK; dan/atau
 - d) Sertifikat Badan Usaha untuk perubahan klasifikasi dan kualifikasi usaha.

d. Persyaratan penutupan meliputi:

- 1) mengisi Formulir Permohonan;
- 2) menyerahkan IUJK yang asli; dan
- 3) menyerahkan Surat Pajak Nihil.

Bentuk Usaha Jasa Konstruksi adalah usaha orang perseorangan atau badan usaha (BU), baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum. Kualifikasi badan usaha jasa konstruksi meliputi kualifikasi usaha besar, kualifikasi usaha menengah dan kualifikasi usaha kecil, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Subkualifikasi Usaha Jasa Perencanaan Dan Pengawasan Konstruksi

Kualifikasi	Subkualifikasi	Kemampuan Melaksanakan Pekerjaan	Batasan Nilai Satu Pekerjaan
Orang Perseorangan	P	0 s/d Rp 250 juta	Maksimum Rp 250 juta
Usaha Kecil	K1	0 s/d Rp 500 juta	Maksimum Rp 500 juta
	K2	0 s/d Rp 750 juta	Maksimum Rp 750 juta
Usaha Menengah	M1	0 s/d Rp 1.5 milyar	Maksimum Rp 1.5 milyar
	M2	0 s/d Rp 2.5 milyar	Maksimum Rp 2.5 milyar
Usaha Besar	B	tak terhingga	tak terhingga

Sumber : diolah dari Permen PU No. 08/PRT/M/2011 tentang Pembagian Subklasifikasi dan Subkualifikasi Usaha Jasa Konstruksi

Kualifikasi usaha jasa perencanaan dan pengawasan konstruksi terdiri dari orang perseorangan (P), usaha kecil (K1 dan K2), usaha menengah (M1 dan M2) dan usaha besar (B).

Tabel 4.6 Subkualifikasi Usaha Pelaksana Konstruksi

Kualifikasi	Subkualifikasi	Kemampuan Melaksanakan Pekerjaan	Batasan Nilai Satu Pekerjaan
Orang Perseorangan	P	0 s/d Rp 500 juta	Maksimum Rp 500 juta
Usaha Kecil	K1	0 s/d Rp 1.0 milyar	Maksimum Rp 1.0 milyar
	K2	0 s/d Rp 1.75 milyar	Maksimum Rp 1.75 milyar
	K3	0 s/d Rp 2.5 milyar	Maksimum Rp 2.5 milyar
Usaha Menengah	M1	0 s/d Rp 10 milyar	Maksimum Rp 10 milyar
	M2	0 s/d Rp 50 milyar	Maksimum Rp 50 milyar
Usaha Besar	B1	0 s/d Rp 250 milyar	Maksimum Rp 250 milyar
	B2	tak terhingga	tak terhingga

Sumber : diolah dari Permen PU No. 08/PRT/M/2011 tentang Pembagian Subklasifikasi dan Subkualifikasi Usaha Jasa Konstruksi

Sementara kualifikasi usaha pelaksana konstruksi terdiri dari orang perseorangan (P), usaha kecil (K1, K2 dan K3), usaha menengah (M1 dan M2) dan usaha besar (B1 dan B2).

Jangka waktu penerbitan IUJK diberikan selama (empat) tahun sesuai dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 41 tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi dan proses pelaksanaan penerbitan IUJK adalah 14 (empat belas) hari kerja mulai dari pengajuan berkas permohonan yang lengkap sesuai persyaratan yang ditentukan

Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi di Kabupaten Nunukan selama ini dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur penerbitan izin usaha jasa konstruksi yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 41 tahun 2003. Jika pemohon sudah melengkapi berkas sesuai dengan yang disyaratkan maka bagian pelayanan akan memproses sertifikat izin usaha jasa konstruksi pemohon.

3. Fungsi dan Tugas

Pemerintah Kabupaten Nunukan dipimpin oleh seorang Bupati, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nunukan. Pada Pasal 5 menyatakan bahwa Perangkat Daerah Kabupaten Nunukan terdiri dari :

- Sekretariat Daerah tipe A,
- Sekretariat DPRD Tipe C,
- Inspektorat Tipe A,
- 21 Dinas Daerah,
- 5 Badan Daerah; dan
- 19 Kecamatan.

Organisasi Pemerintah Kabupaten Nunukan yang menangani pelayanan izin usaha jasa konstruksi ada 2 Dinas yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan (DPMPTSP) dan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan (DPUPRPKP) sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nunukan.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan (DPMPTSP) menangani proses penerimaan Izin oleh pemohon lalu di lanjutkan Peninjauan lapangan bersama Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan setelah peninjauan dilanjutkan penerbitan Rekomendasi teknis oleh DPUPRPKP dan di terbitkan izin Usaha Jasa Konstruksi oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Adapun Subbidang yang menangaani Jasa Konstruksi yaitu

- a. DPUPRPKP Kabupaten Nunukan sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan adalah Seksi Bina Jasa Konstruksi pada Bidang Penataan Ruang

Seksi bina jasa kontruksi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada informan kedua. Kepala Seksi bina jasa kontruksi mempunyai

tugas membantu Informan kedua dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan serta pelaksanaan program dan kegiatan di bidang bina jasa konstruksi sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Kepala seksi bina jasa konstruksi mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- 1) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja;
- 3) mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;
- 4) menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis bina jasa konstruksi sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- 5) menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis bidang Pembinaan Jasa Konstruksi sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- 6) menyiapkan dan mengumpulkan bahan pembinaan jasa konstruksi;
- 7) menyiapkan bahan penyusunan pengaturan teknis pengembangan sistem informasi Pembinaan Jasa Konstruksi;
- 8) menyelenggarakan pelatihan tenaga terampil konstruksi;

- 9) menyiapkan bahan rekomendasi izin usaha jasa konstruksi;
 - 10) melaksanakan pengawasan terhadap usaha jasa konstruksi;
 - 11) melaksanakan koordinasi dan sosialisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka menyusun kelancaran pelaksanaan tugas;
 - 12) melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
 - 13) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
 - 14) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing – masing;
 - 15) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
 - 16) melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya;
dan
 - 17) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.
- b. DPMPSTSP Kabupaten Nunukan sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan adalah Seksi Pelayanan Perizinan Konstruksi dan Kepariwisataaan Bidang Perizinan Usaha.

Seksi pelayanan perizinan konstruksi dan kepariwisataan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang perizinan tertentu. Kepala seksi izin reklame mempunyai tugas membantu kepala bidang perizinan tertentu dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan operasional serta pelaksanaan program dan kegiatan di bidang pelayanan perizinan konstruksi dan kepariwisataan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Informan kelima mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- 1) menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
- 2) menyusun rencana kerja dan kegiatan serta anggaran di lingkungan unit kerja;
- 3) mengoordinasikan penyusunan SKP di lingkungan unit kerja;
- 4) menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis pelayanan perizinan konstruksi dan kepariwisataan sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- 5) menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan perizinan Konstruksi dan Kepariwisataan sesuai ketentuan yang berlaku;

- 6) mengkaji dan menganalisa permohonan serta memberikan pelayanan administratif perizinan Konstruksi dan Kepariwisataaan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 7) menyiapkan bahan dan melaksanakan koordinasi dengan anggota Tim Teknis terkait dalam rangka penyelenggaraan pelayanan administratif perizinan Konstruksi dan Kepariwisataaan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 8) mengendalikan dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan perijinan Konstruksi dan Kepariwisataaan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 9) mengkaji dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perijinan perizinan Konstruksi dan Kepariwisataaan sesuai wewenangnya serta menetapkan langkah pengembangan lebih lanjut;
- 10) melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- 11) melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
- 12) memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
- 13) membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
- 14) memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

15) melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

16) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Sumber Daya Aparatur

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kabupaten Nunukan, Profesionalisme Sumber Daya Aparatur baik dari segi kualitas maupun kuantitas merupakan pilar utama dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Secara kuantitatif, sumber daya Aparatur Kabupaten Nunukan belum berada pada kondisi yang ideal, karena penempatan staf masih kurang merata ditiap bidang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.7 Komposisi SDM DPUPRPKP Kabupaten Nunukan Menurut tingkat pendidikan (Per Desember 2016)

No	Uraian	Tingkat Pendidikan							Jumlah
		S3	S2	S1/DIV	DIII/DII/DI	SLTA	SLTP	SD	
	Struktural								
1	Kepala Dinas	-		1	-	-	-	-	1
	Sekretaris	-	1		-	-	-	-	1
	Kepala Sub Bagian	-	-	3	-		-	-	3
	Kepala Bidang	-	1	3	-	-	-	-	4
	Kepala Seksi	-	-	10	-	-	-	-	10
	Sub Jumlah	-	2	17	-	-	-	-	19
2	Non Struktural Pegawai	-	-	11	8	40	2	-	61
3	Tenaga Honorer	-	-	44	14	203	9	2	272
	Jumlah Seluruh SDM	-	2	73	27	250	13	-	352

Sumber : LAKIP DPUPRPKP 2016

Pada Subseksi Bina Jasa Konstruksi tidak memiliki staf pegawai PNS namun dibantu oleh staf honorer dengan jenjang pendidikan SLTA belum sesuai dimana seharusnya Staf di Seksi Bina Jasa Konstruksi minimal berijazah D3 Teknik Sipil/Arsitektur untuk membantu dalam observasi dilapangan.

Tabel 4.8
Komposisi pegawai BKPMPT Kabupaten Nunukan
Menurut tingkat pendidikan
(Per Desember 2016)

NO	URAIAN	TINGKAT PENDIDIKAN						JUMLAH (org)
		S2	S1	D-III	SMU	SLTP	SD	
Struktural								
1	Kepala Badan	-	1	-	-	-	-	1
2	Sekretaris	1	-	-	-	-	-	1
3	Kepala Bidang	-	4	-	-	-	-	4
4	Kasubag	1	1	1	-	-	-	3
5	Kasubid	-	6	2	-	-	-	8
Non Struktural								
4	Staf	-	2	4	7	-	-	13
5	Tenaga Honorer	-	13	1	21	1	-	36
JUMLAH		2	27	8	28	1	-	66

Berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan banyaknya SDM yang ada, jumlah tersebut masih belum mencukupi kebutuhan, sedangkan dari segi pendidikan komposisi perbandingannya kurang merata antara Sarjana dengan non Sarjana.

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

a. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup IUJK mencakup pelayanan dibidang perizinan jasa konstruksi yaitu pekerjaan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Untuk mengetahui apakah pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan, maka dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan IUJK sudah melaksanakan dibidang perizinan.

Hasil wawancara dengan Informan Pertama, pada hari jumat tanggal 22 september 2017 pukul 09.30 WITA menyatakan bahwa :

“saya jelaskan terlebih dahulu tentang tentang IUJK. Izin Usaha Jasa Konstruksi merupakan Izin untuk melakukan usaha dibidang jasa konstruksi yang di terbitkan oleh Pemerintah Daerah, dan di Kabupaten Nunukan Perda IUJK sudah ada yaitu perda nomor 41 tahun 2003. Jadi betul IUJK sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan jasa konstruksi yaitu pekerjaan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan”.

Senada yang di sampaikan oleh Informan kedua pada hari rabu 27 september 2017 pukul 08.45 WITA, hasil wawancara mengatakan menyatakan bahwa :

“Ruang lingkup IUJK sudah jelas tertuang didalam perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK yaitu tentang pelayanan perizinan pada pekerjaan perencanaan,

pengawasan dan pekerjaan konstruksi. Hanya saja... Perda tersebut sudah sangat lama diterbitkan yaitu 14 tahun yang lalu. Muatan-muatan didalamnya sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini...aturan-aturan contohnya peraturan menteri pekerjaan umum nomor 04/PRT/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian izin usaha jasa konstruksi nasional...juga Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, UU No.2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.

Sementara hasil wawancara dengan Informan ketiga pada hari rabu 27 september 2017 pukul 10.45 WITA, hasil wawancara mengatakan menyatakan bahwa :

“klo ruang lingkup IUJK adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawsan dibidang perizinan. Perusahaan saya adalah bagian dari pelaksana atau kontraktor....sebagai kontraktor saya melaksanakan pekerjaan fisik dilapangan dan wajib memiliki IUJK. Karena IUJK adalah Izin dalam melaksakan kegiatan konstruksi. Tapi tentang perda IUJK yang di maksud saya belum pernah lihat, saya pun tahu baru sekarang.”

Menindaklajuti hasil wawancara dengan informan pertama, peneliti melakukan observasi dengan mengamati pelaksanaan tepatnya berlokasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan. Hasil observasi/pengamatan ditemui pelayanan IUJK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan telah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan dengan sistem Loker. Loker Pelayanan disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Nunukan sebanyak 3 loker untuk semua jenis pelayanan yang ada di Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemukan laporan rekapitulasi Izin Usaha Jasa Konstruksi yang diterbitkan/dikeluarkan BKPMPT Kabupaten Nunukan di bidang perizinan usaha tahun 2016, hasil rekapitulasi tersebut ditandatangani oleh kepada ketua Tim Kerja Teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Nunukan.

b. Tujuan

Untuk mengetahui apakah penyelenggaraann IUJK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Nunukan, maka peneliti melakukan wawancara. Berdasarkan wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“Perda IUJK terbit pada tahun 2003 dan Perbup nomor 26 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Bupati Nunukan nomor 7 tahun 2012 tentang pendelegasian pelayanan perizinan dan Nonperizinan Badan koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan terpadu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan tahun 2012 dan ganti menjadi Peraturan Bupati Nunukan nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan juga UU no 2 tahun 2017 tentang jasa konstruksi...Masyarakat cukup datang di tempat front office menyerahkan berkas pemohon dan menunggu hasil verifikasi jika sudah tidak ada kekurangan maka akan langsung melakukan observasi lapangan selanjutnya penerbitan IUJK. penyelenggaraann IUJK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat semenjak di terbitkannya peraturan bupati tersebut”.

Senada dengan yang di sampaikan oleh informan kedua yang menyatakan bahwa :

“Penyelenggaraan IUJK dikabupaten nunukan sudah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”.

Sementara hasil wawancara dengan pemohon, menyatakan bahwa:

“pagi.... Saya adalah kontraktor diluar kabupaten Nunukan, menurut saya kualitas pelayanan kepada saya sebenarnya ada, hanya belum kelihatan betul. Perlu ada peningkatan lagi, seperti sarana dan prasaran masih kurang dan waktu penyelesaian penerbitan IUJK masih cukup lama saya harus bolak-balik ke kabupaten dalam pengurusannya”. (RDR)

Selanjutnya untuk mengetahui apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu, tepat biaya, dan jaminan legalitas. Hasil wawancara dengan Informan ketiga, menyatakan bahwa:

“SOP pelayanan IUJK sebenarnya sudah sangat jelas tentang ketepatan waktu. Penyelesaian IUJK di laksanakan selama 14 hari dengan ketentuan berkas yang dilampiran pemohon sudah lengkap dan memberikan alamat yang tepat saat kunjungan lapangan serta Tim teknis juga Pejabat yang bertandatangan ada ditempat. Sedangkan untuk biaya sekarang sudah tidak ada pemungutan khusus pada pelayanan IUJK. Walaupun didalam Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK masih diatur. Mengenai Legalitas setiap pelayanan yang kami lakukan berdasarkan aturan yang ada”.

Tidak jauh berbeda yang disampaikan oleh Informan kedua, yang menyatakan bahwa

“Setelah Tim melakukan observasi dilapangan, maka DPUPRKP akan melakukan analisis terhadap hasil peninjauan, jika sudah sesuai maka akan rekomendasi akan segera diterbitkan. Retribusi IUJK yang ada pada perda IUJK sudah tidak sesuai dengan aturan-aturan sekarang seperti pada UU 28 Tahun 2009 tentang retribusi. Untuk penerbitan kartu PJT belum dijelaskan dalam SOP apakah ada biaya atau tidak, sedang

diketahui selama ini kartu PJT hanya dibuatkan dalam proses pada penerbitan rekomendasi.”

Selanjutnya hasil observasi dilapangan ditemukan keterlambatan saat pemohon tidak melengkapi persyaratan dan tidak mengurusnya kembali sehingga kunjungan lapangan maupun rekomendasi dan penerbitan ijin melebihi waktu yang ditetapkan pada SOP IUJK.

c. Persyaratan

Persyaratan dalam pelayanan IUJK di Kabuapten Nunukan sudah cukup jelas yaitu syarat administrasi dan teknis. Syarat administrasi seperti standar pelayanan (dokumen dan petugas) dan pembentukan tim teknik pelayanan perizinan. Hasil dokumentasi ditemui dokumen chek list persyaratan dan alur permohonan SIUJK diatur dalam Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK pada lampiran formulir chek list dan formulir isian dan Surat keputusan Bupati nomor 188.45/92/I/2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Nunukan tahun 2017. Pada Dokumen persyaratan permohonan SUJK sudah sangat jelas, karena didalamnya telah dijelaskan persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon baik itu, pemohon IUJK baru, perpanjangan IUJK, perubahan IUJK dan penutupan IUJK. Dokumentasi pada Surat Keputusan Bupati yang ditetapkan tidak spesifik menjelaskan uraian pelayanan

IUJK, namun pelayanan Perizinan secara umum yang dilaksanakan di Kabupaten Nunukan.

Selain dokumen syarat administrasi lainnya adalah petugas. Petugas harus memiliki sikap ramah dalam melayani, sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), mendahulukan kepentingan pemohon dan menghargai setiap pelanggan.

Untuk mengetahui cara petugas melayani pemohon dengan sikap ramah, sikap sopan santun, dan tidak diskriminatif, hasil wawancara Informan kelima yang menyatakan bahwa :

“Cara kami melayani masyarakat selalu adil dan sopan tidak diskriminatif. Kami dalam pelayanan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pemohon, tidak membedakan antara keluarga pejabat ataupun bukan perlakuan yang sama untuk semua pemohon, pemohon yang pertama yang kami layani terlebih dahulu sesuai dengan urutan daftar registrasi”.

Terkait cara petugas melayani pemohon, wawancara dengan Informan keempat yang menyatakan bahwa :

“Semenjak awal 2017 saya di layanan perizinan khususnya di IUJK, sikap petugas selalu ramah, sopan, adil dan tidak diskriminatif. Petugas akan menyapa atau membantu masyarakat jika ada yang kurang dipahami”.

Hal yang sama diungkapkan oleh pemohon terkait cara petugas melayani pemohon, yang menyatakan bahwa :

“ya..mereka ramah dan selalu tersenyum... sikap petugas sopan mereka tidak membedakan. Kami dianggap sebagai teman dan saling menghargai juga menghormati.”

Selanjutnya hasil dokumentasi ditemukan dokumen Pakta Integritas yang ditandatangani oleh pejabat struktural pelayanan secara umum dengan disaksikan oleh Kepala Dinas DPMPSTSP. Namun tidak ditemukan dokumen kegiatan dalam rangka peningkatan kapasitas berupa pelatihan etika pelayanan yang dilaksanakan oleh tim teknis IUJK, petugas/aparat melaksanakan pelayanan sebatas pengetahuan saja.

Kemudian untuk syarat teknis meliputi sarana prasarana dan pelaksanaan teknis. Hasil observasi dilapangan ditemukan sarana antara lain adanya loket front office, loket penyerahan izin dan layanan pengolahan data dan informasi.

Selanjutnya untuk pelaksanaan teknis meliputi petugas pelaksana validasi, petugas kajian teknis, petugas pelaksanaan observasi lapangan dan petugas pelaksana administrasi sebagaimana di atur dalam Surat keputusan Bupati nomor 188.45/92/I/2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Nunukan tahun 2017 dan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan teknis di Kabupaten nunukan adalah ASN, dilaksanakan wawancara dan dokumentasi.

Hasil wawancara dengan informan kedua yang menyatakan bahwa

“Pelaksana teknis untuk pelayanan IUJK pada DPUPRKP adalah seorang ASN merangkap tugas sebagai kepala seksi, untuk layanan IUJK belum mempunyai staf ASN tetapi staf honorer ada. Tugas DPUPRKP bersama tim dari DPMPTSP melakukan peninjauan lapangan dan selanjutnya menganalisis teknis hasil peninjauan berkaitan dengan teknis lalu penerbitan rekomendasi”.

Sedangkan Hasil wawancara Informan ketiga yang menyatakan bahwa

“Saya adalah koordinator petugas pelaksana validasi, pelaksana verifikasi 1 orang, 1 orang petugas kajian teknis, 1 orang petugas pelaksanaan observasi lapangan dan petugas pelaksana administrasi ada 1 orang”... Tetapi petugas di front office penerima berkas adalah NON ASN dikarenakan kekurangan tenaga ASN”.

Hasil Dokumentasi ditemui dokumen dalam Surat keputusan Bupati nomor 188.45/92/I/2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Nunukan tahun 2017. Setelah dicermati di temui dalam lampiran I susunan personil petugas teknis Pelayanan IUJK.

Tabel 4.9 Susunan personil Tim Teknis Pelayanan IUJK
Kabupaten Nunukan Tahun anggaran 2017

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim	Ket.
1	Kepala Bidang Perizinan Usaha DPMPTSP	Koordinator Pelaksana Validasi	ASN
2	Kepala Seksi Konstruksi dan Pariwisata DPMPTSP	Pelaksana Verifikasi	ASN
3	Kepala Bidang Tata Ruang, DPUPRKP	Pelaksana Kajian teknis	ASN
4	Kepala Seksi Konstruksi dan Pariwisata DPMPTSP	Pelaksana Observasi Lapangan	ASN
5	Kepala Seksi Binajasa Konstruksi DPUPRKP	Pelaksana Observasi Lapangan	ASN
6	Evan Effendi	Pelaksana Administrasi	ASN
7	Front Office	Penerima verifikasi,registrasi dan pencetak izin	NON ASN

Sumber : diolah dari Surat keputusan Bupati nomor 188.45/92/I/2017

Pada Tabel 4.9 di atas, dapat di jelaskan bahwa jumlah pelaksana teknis 10 orang dengan komposisi 6 orang ASN dan 4 orang Non ASN, Khusus untuk petugas penerima verifikasi, registrasi dan pencetak izin diisi oleh semuanya pegawai NON ASN.

d. Pembiayaan

Untuk mengetahui pembiayaan pelaksanaan pelayanan IUJK apakah biaya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), maka peneliti melakukan wawancara dokumentasi dan observasi. Hasil wawancara dengan Informan kelima, yang menyatakan bahwa :

“Kegiatan Pelayanan IUJK ada di Dinas kami yaitu Kegiatan fasilitasi pelayanan perizinan industri dan perdagangan. Kegiatan tersebut tidak menunjang 100 % kegiatan IUJK karena ada pelayanan perdagangan didalamnya”.

Ungkapan yang sama yang disampaikan oleh Informan keempat , yang menyatakan bahwa

“kalau dikantor saya ada kegiatan pembinaan dan pengawasan IUJK, tapi tidak mewakili kegiatan pelayanan IUJK itu sendiri. Mengingat wilayah kabupaten nunukan cukup luas yang terdiri tiga bagian yaitu pulau nunukan, pulau sebatik dan daratan Kalimantan. Jadi belum bisa mencakup beberapa kecamatan yang ada”.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemui anggaran pembinaan dan pengawasan IUJK di Kabupaten Nunukan masuk pada bidang penataan ruang. Untuk tahun 2017 pagu kegiatan pembinaan dan pengawasan IUJK di Kabupaten Nunukan sebesar Rp. 242.106.000,00 cukup kecil jika dibandingkan dengan pagu kegiatan-kegiatan yang ada di bidang penataan ruang.

Sementara hasil observasi dilapangan ditemui sarana penunjang kegiatan pelayanan IUJK belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan pelayaann IUJK yaitu kendaraan untuk observasi dilapangan bagi petugas belum ada petugas menggunakan kendaraan sendiri, belum adanya sistem informasi yang memudahkan masyarakat berbasis internet dan minimnya peralatan dan pemeliharaan kantor khususnya dalam pelayanan IUJK.

e. Pembinaan dan Pengawasan

Untuk mengetahui apakah sudah terlaksana pembinaan dan pengawasan terhadap pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan. Dilakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara dengan Informan pertama sebagai berikut :

“Observasi dilapangan adalah bagian dari pembinaan dan pengawasan kepada pemohon/masyarakat terhadap badan usaha baru, perubahan ataupun perpanjangan, dan setiap tahun di kecamatan melakukan pembinaan tata cara seluruh pelayanan yang ada di kabupaten Nunukan”.

Selanjutnya wawancara dengan Informan kedua sebagai berikut :

“Sudah pernah telaksana pembinaan dan pengawasan IUJK. Tahun 2017 DPUPRPKP bekerjasama dengan Balai Jasa Konstruksi Wilayah V Banjarmasin melakukan pembinaan kepada Badan Usaha yaitu Bimbingan Teknis Penanggungjawab Teknik (PJT) yang dilaksanakan selama 3 hari dan dihadiri oleh 40 peserta Badan Usaha, dan Pengawsannya kunjungan dilapangan bersama tim teknis saat observasi dilapangan”.

Selanjutnya wawancara dengan Informan ketiga sebagai berikut :

“Saya bersama teman-teman kontraktor dan konsultan mengikuti kegiatan Bimtek Penanggungjawab teknik badan usaha (PJT-BU) yang dilaksanakan oleh DPUPRPKP selama 3 hari yaitu pada tanggal 16 mei sampai dengan 18 mei 2017 di hotel lenfin kecamatan nunukan... kegiatan tersebut sangat bermanfaat bagi saya, dan menambah wawasan saya tentang PJT_BU tersebut”.

Berdasarkan hasil dokumentasi ditemui Kerangka Acuan Kerja kegiatan Bimtek PJT-BU dan surat perjanjian kerja sama

operasional antara Balai Jasa Konstruksi Wilayah V Banjarmasin Direktorat Jenderal Bina Konstruksi Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat dengan DPUPRPKP Kabupaten Nunukan nomor 003/KSO/BJKW-V/2017 dan nomor 601/581/DPU-PR-PKP-V/V/2017 Tentang Kegiatan Bimbingan Teknis Penanggungjawab Teknik Badan Usaha.

f. Peran serta Masyarakat

Untuk mengetahui apakah masyarakat berperan aktif dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan maka dilakukan wawancara. Hasil wawancara dengan informan ke tiga , menyatakan bahwa :

“belum sepenuhnya masyarakat mengetahui persyaratan IUJK, sebagai contoh berkas permohonan yang diajukan masih ada saja yang belum lengkap, walaupun sudah diberikan formulir surat permohonan IUJK. Namun ada sebagian masyarakat yang mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam mengajukan permohonan IUJK”.

Hasil wawancara dengan Informan kedua, menyatakan bahwa:

“pemohon belum sepenuhnya memahami persyaratan IUJK, disebabkan adanya aturan - aturan baru yang sudah tidak sesuai dengan Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK”.

Sejalan dengan hal tersebut yang diungkapkan oleh masyarakat, sebagai berikut

“maaf saya tidak mengetahui persyaratan pengurusan IUJK. Karena saya mempunyai anggota yang selalu saya suruh untuk mengurus semua kegiatan yang ada di perusahaan. Saya hanya bertandatangan kalau segala

urusan yang dikerjakan sudah selesai, selain itu saya sangat malas untuk menunggu. Setahu saya proses pelayanan perizinan selalu membutuhkan waktu yang lama”. (AHS)

Pandangan lain dari masyarakat yang menyatakan bahwa :

“alhamdulillah saya sangat menegtahui persyaratan dalam permohonan IUJK. Menurut saya IUJK merupakan persyaratan perijinan bagi badan usaha yang bergerak dibidang konstruksi dan merupakan kewajiban badan usaha untuk memiliki IUJK jika ingin mengikuti lelang atau tender”. (Faizal)

Hal yang senada di sampaikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa :

“iya mengetahui persyaratan pengurusan IUJK. Pada dasarnya sebelum melakukan pengurusan kita terlebih dahulu meminta kepada petugas yang ada di front office persyaratan dalam melakukan permohonan lalu melengkapinya, terkadang ada persyaratan yang dalam proses penerbitan sebagai contoh SBU... yang dimana SBU.... Walaupun demikian kami sebagai pemohon tetap harus memenuhi persyarat-persyaratan tersebut karena sudah ditetapkan dalam aturan-aturan”. (Alif).

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

Berikut peneliti akan menguraikan faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan sebagai berikut :

Faktor Pendukung

- a. Kejelasan

Untuk mengetahui informasi yang diterima oleh petugas sudah cukup jelas atau tidak, Informan pertama menyatakan bahwa :

“Saya lihat dari pembentukan usahannya sudah lumayan bagus dikabupaten Nunukan, dapat dilihat dari tolak ukur prodak yang dihasilkan sampai saat ini dari tahun 2014-2016 sudah 211 SIUJK yang terbit berdasarkan pemohon belum mencerminkan badan usaha. Dari dasar hukum sudah bisa diterima oleh pemohon, karena IUJK ini bersifat nasional. Muatan-muatan standar pengaturan secara nasional jadi agak mudah menyampaikan kepada pemohon. Untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai SPO dan tupoksi masing-masing staf Komunikasi mampu dilakukan”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Informan kedua, yang menyatakan bahwa

“Komunikasi yang dilakukan antar tim teknis sudah berjalan bagus, untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai SPO dan tupoksi masing-masing staf. Sedangkan informasi kepada masyarakat disampaikan secara langsung kepada pemohon baik yang dilakukan oleh Kasi maupun petugas”.

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan triangulasi informan kelima, sebagai berikut :

“Komunikasi ke pimpinan (kepala bidang) menyampaikan berkas pemohon IUJK yang telah lengkap dan siap untuk peninjauan lapangan. Setelah hasil verifikasi dilapangan sesuai dilanjutkan dengan penerbitan rekomendasi oleh dinas teknis. Untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai tupoksi masing-masing staf dan membuat surat rekomendasi penerbitan IUJK”

Selanjutnya ntuk menegatahui sudah sejauhmana tingkat komunikasi yang dilakukan oleh instansi teknis, hasil wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“komunikasi intensif dilakukan di setiap penerbitan baru, perpanjangan atau perubahan iujk melalui permintaan rekomendasi secara rutin. Kualitasnya baik, bagus, ekselenlah....Komunikasi dilakukan dengan turun kelapangan dengan tim teknis melakukan observasi lapangan dengan instansi terkait, lahirnya berita acara”.

Pernyataan diatas di perkuat oleh Informan dari keempat mengutarakan bahwa :

“Tim Teknis selalu berkomunikasi secara intensif. Setelah berkas permohonan telah lengkap, tim teknis DPMPTSP maupun DPUPRPKP akan melakukan Observasi dilapangan secara bersama-sama jika salah satu tim baik itu dari DPMPTSP atau DPUPRPKP tidak ada maka observasi tidakakan dilakukan.”

Sementara tanggapan masyarakat mengenai tingkat komunikasi menyatakan bahwa :

“...terkadang kami telah menerima informasi akan dilakukan observasi dilapangan dan telah siap, namun salah satu anggota TIM IUJK katanya tidak hadir, maka observasi dilapangan batal. Namun jika mereka lengkap observasi segera dilaksanakan”.

Hasil Dokumentasi dilapangan ditemukan beberapa Surat Permintaan personil untuk observasi dilapangan IUJK, beserta surat tugas staf yang akan melakukan observasi dilapangan diantaranya Surat Kepala DPMPTSP Kabupaten Nunukan Nomor 257-DPMPTS/601.11/VI/2017, tanggal 19 juni 2017 dan surat tugas nomor :530/74/ST/DPMPST-II. Dalam Surat tersebut dijelaskan uraian observasi kelapangan dan tujuan perusahaan

mana yang akan dikunjungi sesuai permintaan pemohon. Selain itu ditemukan juga Hasil Observasi Lapangan seperti berita acara peninjauan lapangan yang di tandatangani oleh Tim Teknis dan direktur atau perwakilan dari pemohon/perusahaan.

b. Sumber Daya

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Staf dalam penelitian ini meliputi kecukupan, kepekaan/daya tanggap dan kemampuan staf atau petugas pelayanan di Kabupaten Nunukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1) staf

Untuk mengetahui staf yang tersedia sudah mendukung proses implemtasi kebijakan pelayanan IUJK, dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“Jujurnya belum, mapingnya belum. Secara struktural sudah memenuhi sudah ada kepala bidang dan kepala seksi, sedangkan secara staf masih kurang. Petugas pelayanan IUJK membutuhkan staf teknik yaitu sebagai verifikasi berkas, observasi di lapangan dan yang menjalankan SIPJAKI. Kegiatan IUJK langsung di lakukan oleh kepala seksi”.

Sejalan dengan yang sama diungkapkan oleh Informan kedua, yang menyatakan bahwa

“Staf ASN untuk pelayanan IUJK tidak ada, segala kegiatan dilaksanakan oleh kepala seksi. Tetapi staf Non ASN di pelayaan IUJK ada 5 orang mereka membantu dalam registrasi, observasi dilapangan dan pengetikan rekomendasi”.

Disisi lain keinginan memiliki staf diungkapkan oleh Informan keempat, mengutarakan bahwa :

“....Saya sangat membutuhkan staf ASN untuk membantu dalam pelayanan IUJK. Sebenarnya saya sangat kewalahan dalam pelayanan IUJK, saya harus menyelesaikan semua pekerjaan sendiri, karena staf Non ASN yang memiliki pendidikan setara SMA, sedang kita ketahui untuk dibidang pelayanan khususnya staf teknis IUJK saya sangat membutuhkan staf ASN yang berpendidikan Setara D3/S1 sipil atau arsitektur.”

Berdasarkan hasil dokumentasi lapangan ditemukan komposisi SDM Bina Jasa Konstruksi menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Komposisi SDM Bina Jasa Konstruksi

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Ket.
1	Christina T, ST, M.Ap	Informan kedua	S2	ASN
2	Serlyana Muh Nur, ST	Informan keempat	S1	ASN
3	Budi Matto, SE	Staf	S1	Non ASN
4	Ataqwin			
5	Naomi			
6	Ibnu			
7	Nurdiana			
8	Ibnu			
Total		8		

Sumber : diolah dari data Lakip 2016

Untuk mengetahui kepekaan atau daya tanggap sumber daya yang tersedia sudah mendukung proses implemtasi kebijakan pelayanan IUJK dalam memberikan pelayanan sehingga dapat

memuaskan harapan masyarakat yang dilayani. Hasil wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“yah..sopan so good lah... sejauh ini bagus. Kepekaan dan daya tanggap kembali lagi kepada kapasitas kemampuan didalam memahami teknis pelayanan iujk sejauh ini bagus. dari sesi struktural. Tapi dipelaksananya yang secara teknis dan sudah terlatih itu belum ada ya...karena setiap segala sesuatu ada indikator ya...kalau mampu indikatornya masa kerja juga bisa membentuk kemampuan, kalau masa kerjanya pendek dia harus didorong dengan pelatihan teknis. Naaah untuk saat ini pelatihan teknis untuk staf belum. Untuk pejabat struktural mau tidak mau harus bisa menguasai tugas dan fungsi jabatan masing-masing itu sudah menjadi tanggungjawab. Dahulu tenaga teknis namun pindah dinas, namun sekarang dalam tahap pembinaan untuk staf yang baru.”

Sejalan yang dikatakan Informan pertama Informan ketiga, mengutarakan bahwa

“Kepekaan dan daya tanggap SDM IUJK sudah memadai, namun perlu ditingkatkan lagi. Karena staf teknis hanya belajar otodidak saja bukan melalui pelatihan atau bimtek.”

2) Fasilitas

Ketersediaan fasilitas dari sumber daya juga tak kalah pentingnya dalam proses pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Fasilitas yang dimaksud yaitu tersedianya sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan IUJK.

Hasil wawancara dengan Informan Keempat menyatakan bahwa :

“untuk sarana belum sepenuhnya terpenuhi, kami di bidang jasa pelayanan IUJK disediakan laptop untuk meningkatkan kinerja kami, namun tidak disediakan

printer.... Untuk mengeprint rekomendasi kami meminjam printer tim IMB atau Tim ijin pemanfaatan ruang jika tim tidak menggunakannya.”

Pendapat yang sama disampaikan dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“sebenarnya belum menurut saya,,,yaitu sarana kendaraan yang digunakan saat peninjauna lapangan. Tim teknis membutuhkan kendaraan roda 2 dalam memudahkan aktifitas peninjaun lapangan tidak harus menggunakan kendaraan pribadi...dan saya informasikan saat ini DPMPTSP belum memiliki kantor sendiri dan sekarang kantor yang disewapun memiliki luas yang cukup kurang, pemanfaatan ruang yang dibutuhkan sebenarnya banyak tapi yang tersedia sedikit lengkap dengan fasilitas kurang. Ya..”

Untuk mengetahui apakah ada kemudahan akses pelanggan/masyarakat dalam mendapatkan sistem informasi pelayanan berbasis internet. Hasil wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“Jaringan Internet sangat kurang dan cukup lambat di kabupaten nunukan, sehingga untuk mengases informasi tentang pelayanan sangat terbatas. Demikian juga staf yang pernah dilatih untuk akses informasi di mutasi ke instansi lainnya”.

Ungkapan yang sama oleh Informan kedua, yang menyatakan bahwa

“Akses informasi pelayanan berbasis internet, sangat penting. Agar pelayanan dalam penerbitan izin dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan. Namun kenyataan yang terjadi jaringan untuk internetnya sangat kurang karena keterbatasan tenaga/staf yang mengelolah”.

Sementara tanggapan pemohon mengenai kemudahan akses pelanggan/masyarakat dalam mendapatkan sistem informasi pelayanan, yang menyatakan bahwa

“Saya cukup puas Informasi yang disampaikan oleh petugas/pejabat mengenai pelayanan, hanya memang terkadang saya bingung karena cukup panjang dan saya orangnya sangat malas untuk menunggu berkas. Sedangkan untuk akses informasi internet ada bagusnya juga lebih mempermudah melihat dan membacanya jika ada waktu senggang. Namun maaf saya belum begitu pandai dalam menggunakan internet kalau tidak didampingi anak saya”.

c. Karakter dan Komitmen

1) Karakteristik Lembaga dan penguasa

Untuk mengetahui dukungan pihak eksekutif maupun legislative dalam implementasi kebijakan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan hasil wawancara dengan Informan pertama yang menyatakan bahwa :

“Dukungan pihak legislative...dia mendukung pembentukan perda atau perubahan perda IUJK sesuai dengan aturan yang ditetapkan berdasarkan usulan dari pihak eksekutif. Sedangkan dukungan eksekutif...kalau pejabat-pejabat yang diatas tentunya memberikan dukungan apalagi seperti bupati. Bupati kan dibatasi dengan UU 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana bupati wajib memberikan layanan ahh...sudah diatur didalam pasal 350. Kalau tidak memberikan layanan akan mendapat sanksi administratif sesuai pasal 350 ayat 4 dijelaskan. Sanksi administratifnya juga ada pada ayat 5 dan 6.eee dalam tataran hubungan eksekutif ini sudah digariskan wajib untuk dilaksanakan.”

Berdasarkan hasil dokumentasi lapangan ditemukan dokumen surat keputusan (SK) bupati nunukan nomor

188.45/92/I/2017 tentang pembentukan tim kerja teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nunukan tahun 2017.

2) Intensif

Untuk mengetahui apakah ada diberikan insentif dan sudah sesuaikah dengan beban kerja dilakukan hasil wawancara dengan Informan pertama yang menyatakan bahwa :

“Insentif sudah kami berikan dan pengesahan berupa surat keputusan (SK) bupati nunukan nomor 188.45/92/I/2017 tentang pembentukan tim kerja teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nunukan tahun 2017. Dalam SK tersebut sudah terlampir jumlah honorarium yang diterima’

Pandangan yang sama disampaikan oleh Informan ke tiga yang menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah...saya menerima insentif jangka waktu 7 bulan namun bukan insentif pada pelayanan IUJK tetapi pada bidang perizinan Usaha. Saya jelaskan pada bidang perizinan usaha terdiri dari perizinan industri dan perdagangan serta perizinan konstruksi dan pariwisata. Saya melakukan tugas dan fungsi dalam SK ada beberapa namun insentif yang diberikan hanya satu. Namun ada ketentuan tidak di perbolehkan untuk menerima insentif double dalam SK yang sama.”

Hal yang sama disampaikan oleh Informan ke lima yang menyatakan bahwa :

“iya...saya menerima insentif sebagai pelaksana verifikasi dan sebagai pelaksana observasi lapangan.” namun insentif tersebut tidak sesuai dengan beban kerja terutama saat kelapangan. Observasi ke lapangan saya harus menggunakan kendaraan sendiri dan terkadang dalam sebulan ada 2 lokasi yang harus dikunjungi jadi menurut saya belum sesuai dengan beban kerja.”

Berdasarkan hasil dokumentasi lapangan ditemukan dokumen surat keputusan (SK) bupati nunukan nomor 188.45/92/I/2017 tentang pembentukan tim kerja teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nunukan tahun 2017.

d. Struktur Birokrasi

1) *Standard Operating Procedures* (SOP)

SOP adalah petunjuk pelaksanaan atau acuan bagi penyelenggara kegiatan rutinitas setiap harinya. *Standard Operating Procedures* (SOP) pelayanan IUJK sudah disusun sebagaimana hasil wawancara, observasi. Hasil wawancara dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“SOP Pelayanan IUJK sudah ada namun belum disahkan karena ada perubahan sedikit. Dan kami sudah melaksanakan rapat pada tanggal 24 agustus 2017 dan akan segera memproses penerbitannya.”

Menurut Informan ke lima bahwa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan SOP adalah :

“SOP Pelayanan IUJK yang disusun sering terkendala dengan waktu penyelesaiannya. Dalam SOP dijelaskan penyelesaian IUJK diselama 14 hari kerja. Namun realisasi melebihi dari target yang ditetapkan, terkendala proses pengurusannya dilaksanakan dua tempat instansi tidak dilaksanakan pada kantor pelayanan satu pintu.”

Berdasarkan hasil dokumentasi lapangan ditemukan dokumen *Standard Operating Procedures* tahun 2017, dokumen surat Notulen Rapat pada tanggal 5 september 2017 dan dokumentasi rapat perbahasan dan evaluasi SOP di DPMPTSP.

Selanjutnya apakah standar pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan sudah cukup jelas tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan Informan pertama menyatakan bahwa :

“Kabupaten Nunukan telah memiliki Standar Pelayanan IUJK, yang di dalamnya terdapat proses kegiatan berlangsung dan waktu penyelesaian kegiatan. Didalam SP tersebut sangat jelas proses pelayanan yang dilaksanakan dan masa waktu yang harus diselesaikan. Kami tim teknis pun rapat pada tanggal 24 agustus 2017 mengenai Standar Pelayanan IUJK, Bahkan PERDA IUJK pun sudah...hanya muatan-muatan didalamnya sudah tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan saat ini yaitu UU Nomo 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, UU 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Informan kedua, yang menyatakan bahwa

“Standar Pelayanan IUJK Kabupaten Nunukan sudah ada, bahwa Perda Kabupaten Nunukan pun demikian, tetapi muatan Perda Nomor 41 tahun 2003 Tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi Kabupaten Nunukan sudah tidak layak untuk digunakan karena tidak sesuai dengan kondisi sekarang. Perda ini sudah 14 tahun”.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Informan masyarakat, yang menyatakan bahwa :

“...saya tau Standar Pelayanan sudah ada tapi saya sangat heran proses penerbitan SIUJK kami selalu lama, padahal berkas sudah lengkap. Saya harus berurusan dengan dua kantor yaitu DPMPTSP dan DPUPRPKP...dengan alasannya harus melalui tim teknis dahulu, bisakah tempat pengurusannya cukup satu kantor saja supaya saya tidak cape bolak-balik.”

C. Pembahasan

1. Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

Dalam Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, Pasal 3 bahwa penyelenggaraan jasa konstruksi bertujuan untuk memberikan arah pertumbuhan dan perkembangan Jasa Konstruksi untuk mewujudkan struktur usaha yang kukuh, andal, berdaya saing tinggi, dan hasil Jasa Konstruksi yang berkualitas, mewujudkan peningkatan partisipasi masyarakat di bidang Jasa Konstruksi dan menjamin tata kelola penyelenggaraan Jasa Konstruksi yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menggambarkan Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan dipadukan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.

a. Ruang Lingkup

Temuan hasil penelitian bahwa pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan sudah mencakup ruang lingkup IUJK meliputi : pelayanan dibidang perizinan.

Pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan sudah mencakup pelayanan dibidang perizinan sebagaimana ditegaskan oleh Informan pertama yang menyatakan bahwa : "IUJK sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan jasa konstruksi yaitu pekerjaan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan". Senada yang disampaikan oleh informan kedua yang menyatakan bahwa : "Ruang lingkup IUJK sudah jelas tertuang didalam perda nomor

41 tahun 2003 tentang IUJK yaitu tentang pelayanan perizinan pada pekerjaan perencanaan, pengawasan dan pekerjaan konstruksi”.

Kemudian hasil dokumentasi ditemukan laporan Rekapitulasi Izin Usaha Jasa Konstruksi yang diterbitkan/dikeluarkan BKPMPT Kabupaten Nunukan di Bidang Perizinan Usaha Tahun 2016 yang dilaksanakan setiap kecamatan. Jumlah pelayanan di IUJK pada tahun 2016 sebanyak 94 sertifikat yang terbit di 15 kecamatan kecamatan Nunukan, dengan rincian penerbitan IUJK baru berjumlah 63 buah sertifikat, perubahan IUJK berjumlah 2 buah sertifikat dan 29 buah sertifikat perpanjangan IUJK, jumlah sertifikat terbanyak berada di kabupaten nunukan yaitu 60 sertifikat termasuk penerbitan baru, perubahan dan perpanjangan. Pelayanan IUJK secara keseluruhan dari Januari sampai desember 2016 Penerbitan IUJK yang paling banyak di terbitkan adalah Kualifikasi K1 (usaha kecil) berjumlah 55 sertifikat di kecamatan Nunukan, dan paling sedikit kualifikasi M2 (usaha menengah) hanya berjumlah 5 sertifikat dari 94 sertifikat yang terbitkan. Sedangkan untuk masa berlaku sertifikat rata-rata pemohon hanya mengajukan SIUJK selama setahun sebanyak 49 sertifikat Badan Usaha.

Pemohon atau badan usaha hanya mau mengurus penerbitan IUJK saat akan mengikuti lelang saja pada tahun berjalan. Rekapitulasi dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah :

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Izin Usaha Jasa Konstruksi yang diterbitkan/dikeluarkan BKPMPT Kabupaten Nunukan di Bidang Perizinan Usaha Tahun 2016

No	Nama Kecamatan	Jumlah Izin	Kualifikasi					Masa Berlaku		TTL	Keterangan			TTL
			K1	K2	K3	M 1	M 2	1 Thn	3 Thn		Baru	Prbhn	Perpajngn	
1	Kecamatan Nunukan	60	37	9	8	5	1	33	27	60	44	1	15	60
2	Kecamatan Nunukan Selatan	12	6	3	1	2	1	4	8	12	5	1	6	12
3	Kecamatan Sebatik	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
4	Kecamatan Sebatik Barat	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1
5	Kecamatan Sebatik Tengah	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
6	Kecamatan Sebatik Timur	5	3	2	-	-	-	5	-	5	4	-	1	5
7	Kecamatan Sebatik Utara	6	3	1	-	-	2	-	6	6	3	-	3	6
8	Kecamatan Sebuku	1	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1
9	Kecamatan Siemanggaris	1	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1
10	Kecamatan Krayan	7	3	1	1	1	1	4	3	7	5	-	2	7
11	Kecamatan Krayan Selatan	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	1
12	Kecamatan Tulin Onsoi	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
13	Kecamatan Lumbis Ogong	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
14	Kecamatan Lumbis	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
15	Kecamatan Sembakung	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0
Total		94	55	16	10	8	5	49	45	94	63	2	29	94

Sumber : diolah dari Laporan IUJK Kabupaten Nunukan tahun 2016

Variabel yang mempengaruhi implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono 2005: 94-99) yaitu Variabel Karakteristik dari Masalah (*tracability of the problems*) diantaranya proporsi kelompok sasaran terhadap populasi. Suatu program akan sulit diimplementasikan apabila sasarannya mencakup seluruh populasi. Sebaliknya sebuah program relatif mudah diimplementasikan apabila jumlah kelompok sasarannya tidak terlalu besar. Belum sesuai dengan hasil observasi di lapangan pelayanan pelayanan IUJK tidak memiliki loket khusus melainkan loket pelayanan secara umum yang dilaksanakan di Kabupaten Nunukan, sedangkan diketahui pelayanan yang ada di Kabupaten Nunukan di bidang perizinan cukup banyak berdasarkan Perbup Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 sebagai berikut Tanda Daftar Perusahaan; Tanda Daftar Industri; Izin Usaha Perdagangan (IUP); Izin Usaha Angkutan sungai, danau dan penyebrangan (ASDP); Izin Usaha Restoran, Rumah makan, Tempat makan dan jasa boga; Izin tempat rekreasi dan hiburan umum; Izin hotel dan penginapan; Izin usaha angkutan; Izin Pengumpulan dan pengelolaan Hasil perikanan; dan Izin Usaha Jasa Konstruksi.

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian bahwa pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan sudah mencakup ruang lingkup IUJK, namun muatan-muatan didalam Perda kabupaten Nunukan nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini. Implikasi bagi pelayanan IUJK adalah

perda IUJK nomor 41 tahun 2003 belum dapat memenuhi tuntutan kebutuhan tata kelola yang baik dan dinamika perkembangan penyelenggaraan jasa konstruksi dimana masih memuat tentang retribusi penentuan klasifikasi belum spesifik. Oleh sebab itu disarankan kepada pemerintah Kabupaten Nunukan untuk melakukan Revisi atau Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK yang disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada saat ini.

b. Tujuan

Penyelenggaraan Jasa Konstruksi berdasarkan UU nomor 2 tahun 2017 tentang jasa konstruksi bertujuan untuk mewujudkan peningkatan partisipasi masyarakat di bidang Jasa Konstruksi. Partisipasi masyarakat dapat kita lihat dari peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan hasil penelitian bahwa penyelenggaraan IUJK di kabupaten Nunukan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Indikasi peningkatan kualitas terlihat dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan. Masyarakat tidak mendatangi setiap ruangan untuk bertemu kepala, sekertaris, kbid, dan kasi sebagaimana diungkapkan oleh Informan pertama bahwa : “masyarakat cukup datang di front office untuk menyerahkan berkas

dan selanjutnya akan diteruskan kepejabat yang membidangi IUJK”.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pihak kabupaten telah mendelegasikan wewenang kepada DPMPTSP. Proses penyelenggaraan pelayanan dimulai dari penerima berkas permohonan yang dilakukan oleh front office dengan mendapatkan informasi terlebih dahulu dari petugas dan mengisi formulir permohonan secara lengkap. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Van Meter dan van Horn dalam Budi Winarno (2002 : 102) memberikan batasan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Temuan hasil penelitian bahwa petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah cukup optimal. Sebagaimana yang dikatakan oleh Informan ketiga bahwa ketepatan waktu dalam SOP pelayanan IUJK dilaksanakan selama 14 hari dengan ketentuan berkas yang dilampirkan pemohon sudah lengkap dan memberikan alamat yang tepat saat kunjungan lapangan serta Tim teknis juga Pejabat yang bertandatangan ada ditempat. Sedangkan untuk biaya sekarang sudah tidak ada pemungutan khusus pada pelayanan IUJK. Walaupun didalam

Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK masih diatur. Mengenai Legalitas setiap pelayanan yang dilakukan oleh petugas berdasarkan aturan yang ada.

Selanjutnya hasil penelitian jaminan biaya dalam pelayanan bahwa biaya ataupun retribusi untuk pelayanan SIUJK sudah ditiadakan karena bertentangan dengan UU nomor 28 tahun 2009 tentang retribusi daerah pada pasal 141 menjelaskan bahwa jenis perizinan yang dikenakan retribusi adalah

- 1) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- 2) Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- 3) Retribusi Izin Gangguan;
- 4) Retribusi Izin Trayek; dan
- 5) Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian bahwa sudah cukup optimal petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Namun jaminan Retribusi IUJK pada UU nomor 28 tahun 2009 tentang retribusi daerah sudah tidak tetapi Perda IUJK nomor 41 tahun 2003 masih dicantumkan. Oleh sebab itu disarankan kepada pemerintah kabupaten nunukan untuk merubah atau menyesuaikan Perda IUJK nomor 41 tahun 2003 tersebut dengan UU 28 Tahun 2009 mengingat

IUJK sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini dan IUJK tersebut sudah 14 tahun tidak direvisi.

c. Persyaratan

Temuan hasil penelitian bahwa persyaratan dalam pelayanan IUJK syarat administrasi sudah terpenuhi baik untuk dokumen dan sikap petugas. Pemohon telah memenuhi segala persyaratan dokumen sesuai dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam pelayanan IUJK, dengan ditemukannya hasil dokumentasi berupa dokumen check list persyaratan dan alur permohonan SIUJK diatur dalam Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK pada lampiran formulir check list dan formulir isian.

Kemudian temuan hasil penelitian bahwa petugas bersikap sikap ramah, sikap sopan santun, dan tidak diskriminatif dalam melayani pemohon sebagaimana hasil wawancara dilakukan dengan Informan kelima yang menyatakan bahwa "...Kami dalam pelayanan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pemohon, tidak membedakan antara keluarga pejabat ataupun buka. Diberikan perlakuan yang sama untuk semua pemohon, pemohon yang pertama yang kami layani terlebih dahulu sesuai dengan urutan daftar registrasi". Tidak jauh beda yang dikatakan oleh masyarakat bahwa petugas sangat ramah tidak membedakan memperlakukan masyarakat sebagai teman dengan saling menghargai dan menghormati.

Selanjutnya tim teknis belum pernah memberikan peningkatan kapasitas berupa pelatihan etika pelayanan kepada petugas layanan

semua dilaksanakan sebatas pengetahuan. Sedangkan dalam UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 11 ayat 3 menyatakan bahwa "Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja." Prestasi kerja oleh pelaksana dapat berupa sikap ramah, sikap sopan santun, dan tidak diskriminatif semuanya itu diwajibkan untuk diberi penghargaan berupa pelatihan etika pelayanan. Agar pelaksana/petugas dapat melayani secara professional dan terbentuknya citra pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kemudian hasil observasi dilapangan ditemukan Pakta Integritas yang ditandatangani oleh pejabat structural yang melaksanakan pelayanan secara umum tidak melibatkan penandatanganan oleh tim teknis. Adapun isi Pakta Integritas sebagai berikut :

- 1) Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi ,kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dari perbuatan tercelah;
- 2) Tidak meminta atau menerima pemberian secara langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, dan bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) Bersikap transparan , jujur , obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas;
- 4) Menghindari pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam melaksanakan tugas;

- 5) Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan tugas , terutama kepada karyawan yang berada di bawah pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten;
- 6) Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan serta turut menjaga kerahasiaan saksi atau pelanggaran peraturan yang dilaporkannya;
- 7) Bila saya melanggar hal-hal tersebut di atas, saya siap menghadapi konsekuensinya.

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian bahwa syarat administrasi sudah terpenuhi baik untuk dokumen dan sikap petugas petugas bersikap sikap ramah, sikap sopan santun, dan tidak diskriminatif dalam melayani pemohon. Namun dari segi pengetahuan petugas masih kurang dalam etika pelayanan dan Pakta Integritas yang ditandatangani masih bersifat pelayanan secara umum tidak melibatkan tim teknis. Oleh sebab itu disarankan kepada pemerintah kabupaten nunukan sebagai berikut :

- 1) memberikan pelatihan dan keterampilan etika pelayanan
- 2) membuat pakta integritas secara khusus di pelayanan iujk dengan melibatkan tim teknis iujk kabupaten.

Namun masih ditemui persyaratan teknis yang belum memenuhi persyaratan untuk tempat Verifikasi data dan pelaksana teknis tidak semuanya ASN.

Sebagaimana hasil dokumentasi ditemui peraturan dan keputusan sebagai dokumen pendukung pelayanan IUJK sebagai berikut :

- 1) Undang-undang nomor 25 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 41 tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruksi
- 3) Peraturan Bupati Nunukan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.
- 4) Peraturan Bupati Nunukan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan.
- 5) Perbup nomor 26 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Bupati Nunukan nomor 7 tahun 2012 tentang pendelegasian pelayanan perizinan dan Nonperizinan Badan koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan terpadu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan tahun 2012 dan ganti menjadi Peraturan Bupati Nunukan nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan

pelayanan perizinan dan Nonperizinan di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Nunukan

- 6) Surat keputusan Bupati nomor 188.45/92/1/2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Nunukan tahun 2017.

Hasil Dokumentasi dan observasi ditemui persyaratan teknis yang belum terpenuhi yaitu Staf ASN. Penempatan Staf ASN yang masih kurang dan pejabat Struktural yang ada harus mengerjakan pekerjaan rangkap di pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Informan kedua bahwa “staf ASN di bidang pelayanan IUJK pada DPUPRPKP tidak ada sehingga mengharuskan pejabat Struktural ASN yang merangkap tugas dalam pelayanan”. Implikasi bagi pelayanan IUJK yaitu pejabat struktural akan kewalahan dalam melakukan *dwi* fungsinya pertama sebagai staf harus melayani pemohon dan juga ke lapangan untuk observasi lapangan dan kedua sebagai pejabat harus memverifikasi berkas dan memptotap rekomendasi IUJK serta melakukan tugas lain sesuai dengan Tupoksi jabatan.

Untuk Bidang Penataan Ruang DPUPRPKP secara struktural sudah lengkap dengan komposisi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 12
Jumlah ASN di Bidang Penataan Ruang Kabupaten Nunukan

No	Jabatan	Jumlah	Eselon
1	Kepala Bidang Penataan ruang	1	IIIa
2	Kepala Seksi Bina jasa konstruksi	1	IVa
3	Kepala Seksi Pemanfaatan Ruang	1	IVa
4	Kepala Pengendalian Pemanfaatan Ruang	1	IVa
5	Staf Pemanfaatan Ruang	2	-
6	Staf Pengendalian Pemanfaatan Ruang	1	-
7	Staf Pembantu bendahara Bidang Penataan Ruang	1	-
Total		8	

Sumber : diolah data ASN DPUPRKP Kabupaten Nunukan

Berdasarkan uraian diatas pelayanan IUJK sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan-peraturan dan keputusan yang ada. Namun pada jumlah dan pendidikan staf belum sesuai akibatnya dalam usulan penerbitan rekomendasi akan terhambat disebabkan petugas/staf kurang memahami benar tentang tugas yang dikerjakannya. Staf ASN teknik untuk observasi lapangan pekerjaan jasa konstruksi yang berpendidikan D3/S1 bidang teknik sipil atau arsitek dalam pelayanan IUJK tidak ada. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Moenir (2002: 190-196) menyatakan bahwa “....syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh perlu pelayanan yaitu memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu”.

d. Pembiayaan

Temuan hasil penelitian bahwa pembiayaan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan sudah dialokasikan dalam APBD Kabupaten Nunukan. Sebagaimana hasil dokumentasi ditemui DPA tahun 2017 pelayanan IUJK yaitu kegiatan pembinaan dan pengawasan Ijin Usaha Jasa Konstruksi. Namun biaya penyelenggaraan pelayanan IUJK yang dipagu oleh Pemerintah Daerah belum mampu menunjang secara keseluruhan kegiatan pelayanan IUJK sebagaimana yang diungkapkan oleh Informan kedua menyatakan bahwa "...kegiatan IUJK tidak mewakili pelayanan IUJK, karena wilayah kabupaten nunukan cukup luas".

Tabel 4.13 Dokumen Pelaksanaan Anggaran Bidang Penataan Ruang Tahun anggaran 2017

No	Uraian	Jumlah Anggaran
1	Fasilitas Koordinasi dan Sosialisasi Tim BKPRD Kab. Nunukan	331.503.000,00
2	Pembinaan dan Pengawasan Ijin Jasa Konstruksi	242.106.000,00
3	Pengawasan Monitoring dan Evaluasi dalam Pengendalian Pemanfaatan Ruang (IMB)	453.284.800,00
4	Pemeliharaan dan Pemasangan Sarana Pengendalian Tata Ruang di Kabupaten Nunukan	807.652.000,00
5	Kegiatan Percepatan Pembuatan IMB di Kabupaten Nunukan (Pemutihan IMB)	164.116.000,00
6	Pengawasan Reklame	191.310.000,00

Sumber : diolah dari DPA SKPD DPUPRPKP

Dari Tabel di atas temuan hasil penelitian menjelaskan bahwa pagu kegiatan pembinaan dan pengawasan IUJK di Kabupaten Nunukan

sebesar Rp. 242.106.000,00 cukup kecil jika dibandingkan dengan pagu kegiatan-kegiatan yang ada di bidang penataan ruang.

Berdasarkan hal tersebut Pelayanan IUJK sudah dianggarkan dalam APBD Kabupaten Nunukan, namun perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah daerah mengenai hal – hal sebagai berikut menyediakan dana perbaikan fasilitas website, mengadakan Sarana seperti kendaraan untuk observasi dilapangan, menambah biaya pengawasan dan koordinasi pelayanan IUJK. Dengan perhatian khusus tersebut maka pelayanan IUJK dapat memberikan pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat/pemohon dimana dan kapan pun serta pengawasan dan koordinasi lebih mudah dilaksanakan melalui penambahan anggaran sarana/prasana Kegiatan pelayanan IUJK.

e. Pembinaan dan Pengawasan

Temuan hasil penelitian bahwa pembinaan dan pengawasan pelayanan IUJK sudah pernah di lakukan di Kabupaten Nunukan. Sebagaimana dengan hasil wawancara dengan Informan kedua menyatakan bahwa “telah melaksanakan pembinaan bimbingan Teknis Penanggungjawab Teknik (PJT) pada tahun 2017”. Hal ini sudah sesuai dengan Perda nomor 41 Tahun 2003 tentang IUJK dijelaskan bahwa pembinaan dilakukan terhadap masyarakat dengan cara : memberikan penyuluhan tentang peraturan perundang-undangan jasa konstruksi; memberikan informasi tentang ketentuan keteknikan, keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja, perlindungan kerja serta tata lingkungan setempat; meningkatkan pemahaman dan kesadaran

terhadap kewajiban pemenuhan tertib penyelenggaraan konstruksi dan tertib pemanfaatan hasil pekerjaan konstruksi; memberikan kemudahan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pengawasan untuk turut serta mencegah terjadinya pekerjaan konstruksi yang membahayakan kepentingan dan keselamatan umum.

Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Namun bentuk pembinaan yang dilakukan hanya untuk badan usaha yaitu seperti pelatihan dan observasi dilapangan sedangkan pembinaan untuk petugas pelayanan yaitu peningkatan kapasitas aparatur belum dilaksanakan, belum sesuai dengan Undang-Undang nomor 2 tahun 2017 tentang jasa Konstruksi dijelaskan bahwa Pembinaan merupakan tugas negara. Segala bentuk pembinaan Jasa Konstruksi yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengembangkan kinerja setiap elemen, tugas pembinaan di bidang jasa konstruksi di bidang jasa konstruksi dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan mengikutsertakan masyarakat jasa konstruksi.

Berdasarkan temuan tersebut disarankan kepada Tim Teknis Kabupaten dapat melakukan kegiatan pembinaan dan pengawasan kepada aparatur pelayanan IUJK guna peningkatan kapasitas aparatur, melaksanakan monitoring serta melakukan rapat antar tim teknis setiap triwulan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja tim teknis kabupaten.

f. Peran serta Masyarakat

Temuan hasil penelitian bahwa Peran serta Masyarakat dalam memenuhi semua persyaratan pada saat pelayanan sudah cukup baik namun belum aktif dalam pengawasan. Pengawasan yang dimaksud adalah masyarakat dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah dalam perumusan kebijakan Jasa Konstruksi sesuai dengan UU no.2 tahun 2017 pada pasal 85 ayat 2. Akibatnya Perda IUJK sejak tahun 2003 sampai sekarang belum pernah ada perubahan atau revisi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Informan kedua bahwa : “pemohon belum sepenuhnya memahami persyaratan IUJK, disebabkan adanya aturan - aturan baru yang sudah tidak sesuai dengan Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK”.

Minimnya peran serta masyarakat terhadap pengurusan IUJK di karena masyarakat atau pemohon akan mengurus SIUJK jika akan mengikuti lelang atau tender yang merupakan persyaratan mutlak yang harus di miliki oleh badan usaha. Sebagaimana yang dikatakan oleh masyarakat : “IUJK merupakan persyaratan perijinan bagi badan usaha yang bergerak dibidang konstruksi dan merupakan kewajiban badan usaha untuk memiliki IUJK jika ingin mengikuti lelang atau

tender”. Sementara dalam Undang-Undang nomor 2 tahun 2017 tentang jasa Konstruksi pada pasal 3 dijelaskan bahwa Partisipasi masyarakat meliputi partisipasi baik yang bersifat langsung sebagai penyedia jasa, pengguna jasa, masyarakat jasa konstruksi, dan pemanfaat hasil penyelenggaraan jasa konstruksi, maupun partisipasi yang bersifat tidak langsung sebagai warga negara yang berkewajiban turut melaksanakan pengawasan untuk menegakkan ketertiban penyelenggaraan Jasa Konstruksi dan melindungi kepentingan umum.

Berdasarkan temuan tersebut bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan IUJK sudah cukup baik dalam melengkapi berkas persyaratan. Namun peran serta masyarakat masih kurang dalam melaksanakan pengawasan untuk menegakkan ketertiban penyelenggaraan Jasa Konstruksi dan melindungi kepentingan umum.

- b. Faktor pendukung dan Faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan

Walaupun kebijakan IUJK sudah dapat diimplementasikan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan penerbitan Sertifikat Izin Usaha Jasa Konstruksi, namun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor Penghambat yang membuat proses pelayanan IUJK tidak maksimal seperti yang diharapkan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor Internal dan faktor eksternal. Sesuai dengan hal tersebut penelitian ingin

melihat faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.

Terdapat banyak model yang dapat dipakai untuk menganalisis sebuah implementasi kebijakan. Terdapat empat faktor penghambat dan faktor pendukung yang secara umum bersama-sama saling mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu kejelasan implementasi, sumber daya, Karakter dan Komitmen dan struktur organisasi. Empat faktor tersebut dipakai peneliti dalam pembuktian implementasi kebijakan pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan.

a. Kejelasan

Kejelasan berhubungan dengan komunikasi yang diterima para pelaksana kebijakan dan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy maker) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors) dimana kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsistensi.

Temuan hasil penelitian bahwa informasi yang diterima sudah cukup jelas dan bagus sebagaimana hasil wawancara dengan informan pertama menyatakan bahwa kejelasan terhadap kebijakan pelayanan IUJK dapat dilihat dari tolak ukur SIUJK yang dihasilkan sampai saat ini SIUJK yang terbit mencapai 211 sertifikat berdasarkan jumlah pemohon yang melakukan registrasi belum berdasarkan Badan Usaha. Untuk komunikasi dengan staf sudah sangat jelas karena dilakukan secara berjenjang. Senada yang disampaikan oleh Informan ke dua bahwa "...komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan

petunjuk sesuai SPO dan tupoksi masing-masing staf.” Hal ini dijelaskan dengan pendapat Edward III (sebagaimana dikutip dalam Agustino, 2014:151) mengungkapkan bahwa :

“ Kejelasan : komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street level bureuacrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). Kejelasanpesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tatanan tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan”.

Kejelasan berarti kebijakan yang akan di transmisikan kepada pelaksana dan sasaran kebijakan dapat di terima dengan jelas sehingga mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan.

Sedangkan informasi kepada masyarakat disampaikan secara langsung kepada pemohon baik yang dilakukan oleh Kasi maupun petugas sbagaimana yang disampaikan oleh informan ke dua. Informasi disampaikan secara berjenjang kepada staf dan secara lansung kepada masyarakat yang datang untuk mengurus IUJK. Namun informasi yang disampaikan belum diketahui secara keseluruhan masyarakat, yang menerima informasi hanya yang dating saat pengurusan IUJK saja. sebagaimana yang dikwatirkan Lebih lanjut Edward III (sebagaimana dikutip dalam Winarno, 2014:181) menjelaskan bahwa :

“Dalam rangka mengurangi kadar ketidakjelasan komunikasi kebijakan, maka jauh lebih baik jika dikembangkan saluran-saluran komunikasi yang efektif. Semakin baik dikembangkan saluran-saluran komunikasi untuk meneruskan perintah-perintah implementasi, maka semakin tinggi probabilitas perintah-perintah ini diteruskan dengan benar”.

Sementara hasil penelitian bahwa komunikasi berjalan cukup baik antar organisasi dan aktivitas pelaksana dirasakan oleh dengan Informan pertama dan informan keempat. Dari hasil wawancara dengan informan pertama menyatakan bahwa “komunikasi intensif dilakukan di setiap penerbitan baru, perpanjangan atau perubahan iujk melalui permintaan rekomendasi secara rutin. Kualitasnya baik, bagus, ekselenlah...” Sebagaimana disampaikan oleh informan keempat diketahui bahwa komunikasi dilakukan secara bersama-sama oleh Tim DPMPTSP dan DPUPRPKP melalui observasi dilapangan jika salah satu Tim berhalangan hadir maka observasi dilapangan akan ditunda.

Selanjutnya hubungan antar organisasi di lingkungan pemerintah kabupaten dalam pelayanan iujk untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi yaitu DPMPTSP dengan DPUPRPKP. Hal ini sesuai dengan ungkapan Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005 : 99) bahwa komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana yaitu diperlukannya koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya tingkat kesalahan yang akan terjadi semakin kecil dan begitu juga sebaliknya;

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian terdapat beberapa faktor pendukung tersebut adalah Surat Kepala DPMPTSP Kabupaten Nunukan Nomor 257-DPMPTS/601.11/VI/2017; tanggal 19 juni 2017 tentang Permintaan personil untuk observasi lapangan

izin usaha jasa konstruksi (IUJK) di Kecamatan Nunukan; Surat tugas observasi lapangan nomor : 530/74/ST/DPMPPTS-II; dan Berita Acara Hasil Lapangan.

Sedangkan faktor penghambat adalah kurangnya pelaksanaan sosialisasi pelayanan IUJK yang ada sosialisai pelayanan secara umum. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan secara umum pun hanya dapat dilakukan 1 kali dalam satu tahun, hal ini disebabkan anggaran yang tersedia tidak mencukupi. Dengan demikian bisa diasumsikan bahwa pihak masyarakat yang ada dikecamatan dan kelurahan/desa belum memahami secara keseluruhan tentang pelaksanaan pelayanan IUJK.

b. Sumber Daya

Sumber daya sangat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan, implementasi cenderung tidak berjalan jika para pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk malakukan kebijakan.

1) Staf

Ketersediaan staf yang memadai serta memiliki keahlian yang baik akan memudahkan pelaksanaan implementasi di lapangan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, staf didefinisikan sebagai sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola suatu pekerjaan. Staf diartikan juga sebagai bagian dari organisasi yang tidak mempunyai hak untuk memberikan perintah, namun

mempunyai kewajiban untuk membantu pimpinan, memberikan masukan kepada pimpinan.

Davis dalam Sutarto (2006 : 182) menyebutkan bahwa terdapat 6 kewajiban staff, yaitu penelitian; analisa fakta dan informasi; interpretasi; rekomendasi termasuk perencanaan; koordinasi membantu pengontrolan dan memperlancar, membantu penyusunan dan pelaksanaan. Livingstone (Sutarto, 2006 : 182) menyebutkan ada 4 macam fungsi staf, yaitu fungsi pengontrolan; fungsi pelayanan; fungsi nasihat, penelitian dan interpretasi; dan fungsi koordinasi. Adapun Spriegel (Sutarto, 2006 : 183) mengemukakan bahwa staf memiliki 4 macam tugas, yakni tugas pengontrolan, tugas pelayanan, tugas koordinasi dan nasihat.

Temuan hasil penelitian bahwa jumlah staf ASN belum mencukupi secara pengisian personil yang dibutuhkan seperti staf yang menangani verifikasi berkas masih staf di bidang pelayanan secara umum dan staf observasi lapangan. Belum tercukupnya jumlah ASN staf pelayanan IUJK, disebabkan kegiatan teknis dilakukan langsung oleh kepala seksi karena tidak memiliki staf ASN yang teknik. Sedang diketahui observasi lapangan untuk pelayanan IUJK harus staf teknik, dimana menyangkut kegiatan fisik BU. Hasil wawancara dengan informan pertama menyatakan bahwa "Petugas pelayanan IUJK membutuhkan staf teknik yaitu sebagai

verifikasi berkas, observasi di lapangan dan yang menjalankan SIPJAKI. Kegiatan IUJK langsung di lakukan oleh kepala seksi". Akibatnya waktu penyelesaian untuk rekomendasi di dinas teknis terhambat. Sejalan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan informan pertama diketahui bahwa untuk membantu kegiatan pelayanan IUJK maka dilibatkan pegawai non ASN, karena jumlah tenaga staf ASN yang ditempatkan pada pelayanan IUJK tidak ada. Hal tersebut tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pasal 10 menyebutkan fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat pemersatu bangsa. Didalamnya tidak menyebutkan Non ASN. Sedangkan untuk Jumlah idealnya sebenarnya tidak ada stadiasi yang mengatur, tetapi untuk realita sebainya minimal dua orang. Bisa bersamaan dalam melakukan observasi lapangan di lokasi yang berbeda.

Jumlah staf pelayanan diIUJK pada DPUPRPKP hasil dokumentasi diketahui 6 orang staf non ASN dengan berpendidikan setara SMA, dan 1 orang ASN sekaligus merangkap sebagai kepala seksi terlihat pada tabel 4.12. Untuk pelayanan IUJK dibutuhkan tenaga teknis yang berpendidikan setara D3 atau S1 sipil/Arsitektur sebagaimana hasil wawanvara dengan informan ke empat. Dukungan staf sangat penting dalam pelaksanaan program-program pekerjaan

implementasi sesuai yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono 2005: 94-99) bahwa “..diisamping itu juga setiap program memerlukan dukungan staf untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi dan teknis, serta memonitor program yang semuanya memerlukan biaya.”

Sementara temuan kepekaan atau daya tanggap sumber daya yang tersedia sudah mendukung proses implemtasi kebijakan pelayanan IUJK dalam memberikan pelayanan cukup memuaskan harapan masyarakat yang dilayani. Namun belum optimal pada tahap peningkatan dan keahlian kepada seluruh petugas yang ada diperoleh dari hasil wawancara dengan informan pertama bahwa “kepekaan dan daya tanggap kembali lagi kepada kapasitas kemampuan didalam memahami teknis pelayanan iujk sejauh ini bagus. dari sesi struktural. Tapi dipelaksananya yang secara teknis dan sudah terlatih itu belum ada.”

Edward dalm Agustino (2014:151) bahwa “ penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.”

Beberapa faktor pendukung dalam sumber daya ini adalah jumlah pejabat Struktural sudah memenuhi sesuai dengan

Perbup Nunukan Nomor 36 Tahun 2016 dan Perbup Nunukan Nomor 39 Tahun 2016 serta kepekaan atau daya tanggap sumber daya yang tersedia sudah cukup memuaskan harapan masyarakat yang dilayani walaupun dengan kemampuan yang terbatas.

Sedangkan faktor penghambat dalam sumber daya ini adalah kurangnya tenaga teknis/staf yang berpendidikan setara D3 atau S1 sipil/Arsitektur dan tingkat kemampuan dan keahlian SDM berupa pelatihan dan keterampilan masih rendah.

2) Fasilitas

Temuan hasil penelitian bahwa ketersediaan fasilitas sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan IUJK belum terpenuhi semuanya dan belum memiliki printer, kendaraan dan kantor yang masih sewa. Diketahui dari hasil wawancara dengan informan pertama dan informan ke empat bahwa fasilitas yang disiapkan masih kurang seperti ketersediaan printer untuk pembuatan rekomendasi, kendaraan untuk peninjaun lapangan dan yang tidak kalah pentingnya ketersediaan kantor yang cukup luas dalam menunjang pelayanan.

Fasilitas fisik merupakan sumber-sumber penting dalam implementasi sebagaimana di jelaskan oleh Edward dalam winarno (2012:191) bahwa : “Seorang pelaksana mungkin

mempunyai staf yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan, dan mungkin mempunyai wewenang dalam melakukan tugasnya, tetapi tanpa bangunan sebagai kantor untuk melakukan koordinasi, tanpa perlengkapan, tanpa pembekalan, maka besar kemungkinan implementasi yang direncanakan tidak akan berhasil”.

Selanjutnya masyarakat belum mudah dalam mendapatkan system informasi berbasis internet. Hasil wawancara dengan informan pertama diketahui “Jaringan Internet sangat kurang dan cukup lambat di kabupaten Nunukan, sehingga untuk mengakses informasi tentang pelayanan sangat terbatas.” Informasi pelayanan berbasis internet ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus izin dan melihat persyaratan, serta waktu penyelesaian berkas dengan cepat. Sebagaimana yang dikatakan oleh Informan ke dua: “Akses informasi pelayanan berbasis internet, sangat penting. Agar pelayanan dalam penerbitan izin dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan.” Sementara informasi yang sudah terlihat berupa struktur organisasi, alur pelayanan. Informasi-informasi tersebut disampaikan dalam bentuk spanduk, informasi, leaflet dan banner.

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian terdapat faktor penghambat dalam fasilitas sumber daya adalah tidak adanya kantor DPMPSTP Kabupaten Nunukan, penyediaan

fasilitas penunjang (kendaraan bermotor, printer) belum ada. sehingga pada peninjauan di lapangan tidak maksimal dan System informasi berbasis internet untuk pelayanan IUJK belum ada sehingga proses perolehan informasi pelayanan melalui online cukup terlambat.

Hal ini bertentangan dengan Zeithaini, Parasuraman dan Berry (1990) mengemukakan bahwa “Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik”. Dengan adanya kantor DPMPTSP yang tetap maka akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan ketersediaan fasilitas penunjang pun akan memudahkan staf dalam pelayanan dan melayani masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi melalui online dengan adanya system informasi berbasis internet.

c. Karakter dan Komitmen

Temuan hasil penelitian bahwa pihak eksekutif maupun legislative sangat mendukung implementasi kebijakan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan. Eksekutif dalam hal ini Bupati wajib mendukung karena sudah ditetapkan dalam UU 23 tahun 2014 dan pihak legislative mendukung dalam pembentukan perda atau perubahan perda IUJK. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan pertama menyatakan bahwa “Sedangkan dukungan eksekutif...kalau pejabat-pejabat yang diatas tentunya memberikan

dukungan apalagi seperti bupati. Bupati kan dibatasi dengan UU 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana bupati wajib memberikan layanan ahh...sudah diatur didalam pasal 350.”

Hal ini sesuai dengan pandangan Van Meter dan Horn (Grindle, 1980:6) bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*policy stakeholder*). Untuk mewujudkan suatu kebijakan publik yang ditentukan, maka kebijakan yang dimaksud harus diimplementasikan. Karena kebijakan yang tidak diimplementasikan sama halnya sebagai sebuah dokumen yang tidak bermakna dan hanya sebagai hiasan saja. Banyak kebijakan yang baik yang telah dibuat oleh pemerintah, ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan masyarakat karena tidak bisa diimplementasikan dengan baik. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat tercapai tujuannya (Nugroho, 2008).

Selanjutnya hasil temuan bahwa petugas diberikan insentif dan namun besarnya belum sesuai dengan beban kerja. Insentif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian atas tambahan penghasilan diluar gaji. Sebagaimana disampaikan oleh informan ke lima bahwa : “saya menerima insentif sebagai pelaksana verifikasi dan sebagai pelaksana observasi lapangan.” namun insentif tersebut tidak sesuai dengan beban kerja terutama saat kelapangan. Observasi

ke lapangan saya harus menggunakan kendaraan sendiri dan terkadang dalam sebulan ada 2 lokasi yang harus dikunjungi jadi menurut saya belum sesuai dengan beban kerja.” Hal ini sejalan dengan Surat Keputusan (SK) Bupati Nunukan Nomor 188.45/92/I/2017 Tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Tahun 2017 dengan besaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14 Insentif Personil Tim Kerja Teknis Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Tahun 2017

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Honorarium
1	Kepala DPMPPTSP	Ketua	300.000 x 10 bulan
Bidang Perizinan Usaha			
Sub Seksi Perizinan Industri dan Perdagangan			
2	Kepala Bidang Perizinan Usaha	Koordinator Pelaksana Validasi	350.000 x 7 bulan
Sub Seksi Perizinan Konstruksi dan Periwisata			
	Kepala Bidang Perizinan Usaha	Koordinator Pelaksana Validasi	
3	Kepala Seksi Perizinan Konstruksi dan Periwisata	Pelaksana Verifikasi Pelaksana Observasi Lapangan	300.000 x 10 bulan 100.000/bulan
	Unsur Bidang tata ruang DPUPRPKP	Pelaksana Observasi Lapangan	100.000/bulan

Sumber : diolah dari SK Bupati Nomor 188.45/92/I/2017

Pemberian Intensif ini bertujuan penyelenggara/petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawan sesuai yang dikatakan oleh Edward III (dalam Subarsono, 2005 :91), insentif merupakan salah satu teknik yang di sarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.

Dari hasil penelitian dalam hubungan Karakter dan Komitmen yang menjadi pendukung adalah adanya dukungan pihak eksekutif maupun legislative baik dalam bentuk perda dan pelayanan perizinan IUJK. Hubungan yang baik antara legislatif dan eksekutif mampu menciptakan terserapnya aspirasi dari berbagai ragam kepentingan dalam penetapan perda pelayanan IUJK.

Dan faktor yang menjadi penghambat adalah tidak ada standarisasi besaran honorarium berdasarkan dengan jumlah tugas yang dilaksanakan sehingga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas yang baik pekerjaan dilapangan dalam pelayanan IUJK.

d. Struktur Birokrasi

Salah satu variabel yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah stuktur birokrasi. Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan (mekanisme dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas dan tanggung jawab). Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika stuktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

(Sumber: <http://rintosusantotempirai.blogspot.co.id/2014/10/teori-Implementasi-kebijakan-publik.html>).

Aspek-aspek struktur yang paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja yang standar atau sering kita kenal dengan istilah *standard operating procedures* (SOP)

Temuan hasil penelitian bahwa SOP sudah ada namun belum adanya pengesahan lebih lanjut dan petugas teknis belum ditempatkan pada dinas pelayanan satu atap sehingga melebihi waktu yang ditetapkan dalam menyelesaikan pelayanan IUJK. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan kelima menyatakan bahwa "...terkendala proses pengurusannya dilaksanakan dua tempat instansi tidak dilaksanakan pada kantor pelayanan satu pintu."

Edward III dalam Subarsono (2005:91) menyatakan bahwa SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Kepastian waktu sangat penting dalam SOP dan organisasi yang kompleks dan luas akan memudahkan dalam proses pelayanan IUJK.

SOP pelayanan IUJK dipergunakan oleh tim dalam melaksanakan rutinitas pelayanan IUJK sebagaimana yang dikatakan Edward III dalam Agustino (2014:153) bahwa "*Standar Operating Procedures* (SOPs); adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan." Sesuai

dengan hasil dokumentasi ditemukan SOP Pelayanan IUJK dan dokumen surat Notulen Rapat pada tanggal 5 september 2017.

Selanjutnya temuan hasil penelitian bahwa standar pelayanan IUJK sudah ada namun masih ada masyarakat belum mengetahui secara jelas. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan pertama bahwa “didalam SP tersebut sangat jelas proses pelayanan yang dilaksanakan dan masa waktu yang harus diselesaikan.”. Hasil Observasi peneliti di temukan SP IUJK dapat dilihat pada tabel di bawah ini :



Tabel 4.15 Standar Pelayanan IUJK

Aktivitas	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output
1 Mengajukan berkas permohonan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) sesuai persyaratan yang ditentukan.	1. Mengisi Formulir Permohonan 2. Fotocopy Akta Pendirian BUJK 3. Fotocopy SBU yang telah di registrasi LPJK 4. Fotocopy SKA atau SKT yang telah diregistrasi LPJK 5. Fotocopy Kartu PJT dan Surat Pernyataan Pengikatan diri Tenaga Ahli/Teranpil dengan Penanggung Jawab Utama Badan Usaha. 6. Izin Gangguan	14 Hari 0.00	Berkas Permohonan
2 Menerima berkas permohonan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, memberikan status permohonan telah selesai dilakukan penelitian administratif dan meneruskan ke Kasi Verifikasi Data dan Pengaduan (Koordinator Front Office).	Formulir Permohonan dan Dokumen sesuai Persyaratan	0.07	Berkas persyaratan Izin sesuai ketentuan dan Bukti Tanda Registrasi Izin
3 Melakukan verifikasi pengujian kelengkapan berkas permohonan Izin Usaha Jasa Konstruksi dan memutuskan status permohonan dengan ketentuan :	Formulir Permohonan dan Dokumen sesuai Persyaratan	0.07	Check list hasil verifikasi persyaratan, tanda terima berkas dan/atau surat penolakan

Lanjutan Tabel 4.15

a. Jika permohonan ditolak atau perbaikan maka dibuatkan surat penolakan atau perbaikan permohonan dan disampaikan kepada Pelaksana Front Office untuk diteruskan kepada Pemohon.			
b. Jika permohonan diputuskan telah lengkap dan benar secara administratif maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan dan disampaikan kepada Pelaksana Front Office untuk diteruskan kepada Pemohon. c. Jika permohonan diputuskan telah lengkap dan benar secara administratif maka berkas permohonan diteruskan ke Kasi Pelayanan Perizinan Konstruksi dan Pariwisata.			
4 Menyiapkan administrasi dan melaksanakan observasi lapangan bersama pelaksana observasi lapangan dan Pelaksana Kajian Teknis dari OPD teknis terkait.	Formulir Permohonan, Dokumen sesuai Persyaratan, dan BA Peninjauan Lapangan	2.00	Berita Acara Hasil Observasi Lapangan
5 Memberikan pertimbangan teknis atau rekomendasi teknis OPD terkait.	Formulir Permohonan, Dokumen sesuai Persyaratan, dan BA Peninjauan Lapangan	5.00	Rekomendasi Teknis

Lanjutan Tabel 4.15

<p>6 Melakukan verifikasi berkas melalui pengujian kesesuaian data dan keterangan dalam berkas permohonan izin, Berita Acara Hasil Observasi Lapangan, dan rekomendasi teknis OPD terkait ,serta memberikan pertimbangan apakah permohonan dapat diproses ke tahap selanjutnya atau ditolak / dilakukan perbaikan dan disampaikan kepada kabid Perizinan Usaha.</p>	<p>Formulir Permohonan,Dokumen sesuai Persyaratan, BA Peninjauan Lapangan dan Rekomendasi</p>	<p>0.14</p>	<p>Berkas permohonan izin, BA. HOL dan Rekomendasi Teknis yang telah di verifikasi dan atau draft Surat Penolakan</p>
<p>7 Melakukan validasi atas hasil verifikasi yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan Perizinan Konstruksi dan Pariwisata melalui pengujian kesesuaian permohonan izin dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta memberikan status permohonan dan pertimbangan atas hasil validasi apakah permohonan dapat diproses ke tahap selanjutnya atau ditolak / dilakukan perbaikan dan disampaikan kepada Kepala Dinas.</p>	<p>Berkas Perizinan yang telah diverifikasi</p>	<p>0.14</p>	<p>Berkas permohonan izin dan Pertimbangan terhadap status permohonan izin, dan atau draft Surat Penolakan</p>
<p>8 Untuk berkas dan kelengkapan dokumen permohonan izin yang dinyatakan valid oleh Kabid PU, selanjutnya dilakukan pencetakan draf izin.</p>	<p>Berkas Perizinan yang telah di verifikasi dan divalidasi serta Draft Izin/draft Surat Penolakan</p>	<p>0.14</p>	<p>Draft Izin/draft Surat Penolakan</p>

Lanjutan Tabel 4.15

9 Pengajuan dan pengecekan draf izin (protap) secara berjenjang.	Berkas Perizinan yang telah di verifikasi dan divalidasi serta Draft Izin/draft Surat Penolakan berprotap Kasi	0.14	Draft Izin /draft Surat Penolakan berprotap Kasi dan Kabid
10 Melakukan pemeriksaan akhir berkas dan kelengkapan dokumen permohonan izin dengan memperhatikan pertimbangan hasil validasi Kabid PU, kemudian memutuskan untuk menandatangani atau menolak izin / dilakukan perbaikan data permohonan.	Berkas Perizinan yang telah di verifikasi dan divalidasi serta Draft Izin/draft Surat Penolakan berprotap Kasi dan Kabid	2.00	Izin atau Surat Penolakan yang dittd Kadis
11 Jika permohonan diputuskan ditolak oleh Kepala Dinas, maka diterbitkan Surat Penolakan dan disampaikan kepada Kasi Perizinan Konstruksi dan Pariwisata untuk penomoran register Surat Penolakan, yang kemudian diteruskan kepada Pelaksana Informasi dan Pengaduan untuk diserahkan kepada Pemohon.	Berkas Perizinan yang telah di verifikasi dan divalidasi serta Draft Izin/draft Surat Penolakan berprotap Kasi dan Kabid	0.00	Surat Penolakan yang dittd Kadis
12 Jika permohonan diputuskan ditandatangani oleh Kepala Dinas, maka selanjutnya diserahkan kepada Kabid Perizinan Usaha dan selanjutnya kepada Kasi Perizinan Konstruksi dan Pariwisata untuk dilakukan dilakukan register kendali mandiri.	Berkas Perizinan yang telah di verifikasi dan divalidasi serta Draft Izin berprotap Kasi dan Kabid	0.07	Izin yang telah dittd Kadis

Lanjutan Tabel 4.15

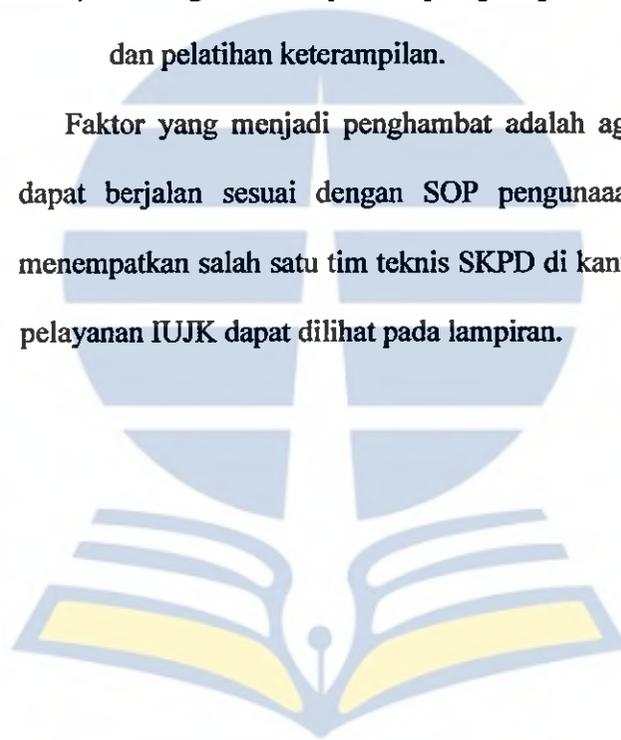
13	Setelah dilakukan register kendali mandiri oleh Kabid dan Kasi, kemudian diberikan nomor / register dokumen izin dan selanjutnya Berkas Permohonan beserta Surat Izin diserahkan ke Pelaksana Informasi dan Pengaduan.	Surat Izin berprotap dan Surat Izin yang telah ditandatangani Kadis	0.07	Izin yang telah ditandatangani Kadis
14	Berkas Permohonan dan Surat Izin berprotap yang telah diterima diserahkan kepada Kasi Pengolahan Data selaku Penanggungjawab Pelaksana Pengelola Arsip, dan selanjutnya Surat Izin diserahkan kepada Pemohon.	Surat Izin berprotap dan Surat Izin yang telah ditandatangani Kadis	0.07	Berkas Permohonan, Surat Izin berprotap, dan Surat Izin yang telah dittd Kadis
15	Penyerahan surat penolakan kepada Pemohon.	Surat Penolakan	0.14	Surat Penolakan yang dittd Kadis dan teregister
16	Penyerahan Dokumen Izin Usaha Jasa Konstruksi kepada Pemohon.	Izin yang sudah di tandatangani Kadis dan teregister	0.14	Izin yang sudah di tandatangani Kadis dan teregister

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Berdasarkan uraian diatas temuan hasil penelitian bahwa dalam struktur birokrasi yang menjadi pendukung adalah SOP yang telah ada namun masyarakat belum mengetahui secara jelas. Oleh sebab itu disarankan kepada pemerintah kabupaten nunukan sebagai berikut :

- 1) *Mengupdate* Informasi kepada masyarakat SP yang ditetapkan melalui media masa/elektronik maupun lewat brosur, spanduk, banner, sticker, leaflet dan baliho.
- 2) Meningkatkan kapasitas petugas/aparatur melalui pendidikan dan pelatihan keterampilan.

Faktor yang menjadi penghambat adalah agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan SOP penggunaan waktu sebaiknya menempatkan salah satu tim teknis SKPD di kantor DPMPSTSP. SOP pelayanan IUJK dapat dilihat pada lampiran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- I. Implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan belum optimal. Disebabkan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Ruang Lingkup pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan sudah mencakup ruang lingkup IUJK namun muatan-muatan didalam Perda kabupaten Nunukan nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK belum dapat memenuhi tuntutan kebutuhan tata kelola yang baik dan dinamika perkembangan penyelenggaraan jasa konstruksi dimana masih memuat tentang retribusi penentuan klasifikasi belum spesifik
 - b. Tujuan penyelenggaraan IUJK di kabupaten Nunukan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 17 tahun 2015.
 - c. Persyaratan pelayanan IUJK sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan-peraturan dan keputusan yang ada. Namun pada jumlah dan pendidikan staf belum sesuai.
 - d. Pembiayaan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan sudah dialokasikan dalam APBD Kabupaten Nunukan, namun perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah daerah mengenai hal – hal sebagai berikut

menyediakan dana perbaikan fasilitas website, mengadakan Sarana seperti kendaraan untuk observasi dilapangan, menambah biaya pengawasan dan koordinasi pelayanan IUJK, dan anggaran sarana dan prasaran masih minim.

- e. Pembinaan dan pengawasan untuk staf belum pernah dilakukan oleh tim teknis.
- f. Selanjutnya peran serta masyarakat masih kurang dalam melaksanakan pengawasan.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut

a. Faktor pendukung meliputi :

- 1) Sumber Daya staf yang tersedia sudah memenuhi berdasarkan struktur jabatan sesuai dengan Perbup Nunukan Nomor 36 Tahun 2016 dan Perbup Nunukan Nomor 39 Tahun 2016 serta kepekaan atau daya tanggap sumber daya yang tersedia sudah cukup memuaskan harapan masyarakat yang dilayani walaupun dengan kemampuan yang terbatas.
- 2) Berkaitan dengan karakter dan komitmen yaitu hubungan yang baik antara legislatif dan eksekutif mampu menciptakan terserapnya aspirasi dari berbagai ragam kepentingan dalam penetapan perda pelayanan IUJK.
- 3) Selanjutnya Struktur Birokrasi faktor pendukungnya adalah SOP pelayanan IUJK yang telah ada namun belum pengesahan.

b. Faktor penghambat meliputi :

- 1) Kurangnya sosialisasi tentang kejelasan informasi, sosialisasi pada tingkat kecamatan hanya dilakukan sekali setahun, hal ini mengakibatkan pihak masyarakat yang ada dikecamatan dan kelurahan/desa belum memahami secara keseluruhan tentang pelaksanaan pelayanan IUJK.
- 2) Selanjutnya Sumber daya yang tersedia dari segi jumlah staf masih kurang yaitu tenaga teknis/staf yang berpendidikan setara D3/S1 sipil/Arsitektur untuk observasi lapangan menyangkut kegiatan fisik BU dan tingkat kemampuan dan keahlian SDM berupa pelatihan dan keterampilan masih rendah. Fasilitas sumber daya pun menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan publik yaitu belum adanya gedung kantor DPMPTSP sehingga menghambat masyarakat dalam pelayanan dikarenakan tidak ada alamat yang tepat serta penyediaan fasilitas penunjang (kendaraan bermotor, printer) belum ada. sehingga pada peninjauan di lapangan tidak maksimal.
- 3) Berkaitan dengan karakter dan komitmen penghambatnya adalah belum ada standarisasi besaran honorarium berdasarkan dengan jumlah tugas yang dilaksanakan sehingga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas yang baik pekerjaan lapangan dalam pelayanan IUJK.

- 4) Untuk Struktur Birokrasi faktor penghambatnya adalah SOP pelayanan dalam ketepatan waktu belum optimal karena tidak ada penempatan salah satu staf tim teknis SKPD di kantor DPMPTSP.

B. Saran

1. Untuk implementasi kebijakan pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan
 - a. Mengusulkan kepada pemerintah kabupaten nunukan untuk melakukan revisi/perubahan Perda kabupaten Nunukan nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK yang disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada saat ini.
 - b. Penambahan staf ASN di bidang pelayanan IUJK
 - c. Mengusulkan peningkatan anggaran penunjang pelayanan IUJK sehingga dapat mengakomodir perbaikan fasilitas website, pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana, peningkatan kapasitas dan sosialisasi (pembinaan dan pengawasan) pelayanan tingkat kecamatan maupun kabupaten.
2. Selanjutnya faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Kabupaten Nunukan
 - a. Melaksanakan sosialisasi di bidang pelayanan IUJK minimal 2 kali setahun
 - b. Mengupayakan pembangun kantor DPMPTSP dan menyiapkan fasilitas penunjang kegiatan Pelayanan IUJK dengan mengusulkan pada APBD Kabupaten Nunukan.

- c. Penempatan staf teknis yang berpendidikan minimal D3 sipil/arsitektur
- d. Mengusulkan tenaga teknis/staf yang berpendidikan setara D3 atau S1 sipil/Arsitektur yang terlatih dan memiliki keterampilan.
- e. Mengusulkan kepada Tim Penyusun standar harga barang dan jasa kabupaten nunukan agar honorarium berdasarkan dengan jumlah tugas yang dilaksanakan.
- f. Penempatan salah satu staf tim teknis SKPD di kantor DPMPTSP agar memudahkan pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E. (1990). *Public Policy Making*, Holt, Rinehart and Winston, New York, Chapter 1-2 dan 5. Boston: Houghton Mifflin.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Agustino, Leo. (2014). *Dasar-dasar Kebijakan Publik Bandung*: Alfabeta.
- Al Fatih, Andy. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: UNPAD Press.
- Abdul Wahab, Solichin. (2012). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdul Wahab, Solichin. (1987). *The Functioning of Pancasila Ideology in Indonesian Political System Under the New Order Government, MA Thesis (unpublished)*. Institute of Social Studies, the Hague, the Netherlands.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan. 2017. *Kabupaten Nunukan Dalam Angka*.
- Dye, Thomas R. (1981), *Understanding Public Policy*, Prentice-Hall, New Jersey, Capter 1.
- Dunn, William N.,(1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*, Prentice-Hall International, Englewood Cliffs: New Jersey
- _____ (2000), *Pengantar Analissi Kebijakan Publik, Edisi kedua (Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press: Washington DC.
- Grindle, M.S. 1980. *Politic and policy Implementation in The Third Word*, Princenton, New Jersey: Princenton University Press.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Hidayat, Syarifudin. (2002). *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta : Gava Media.
- Jenkins, W.I. (1978). *Policy Anaysis*. Oxford: Martin Robertson.

- LAKIP, (2016). Kabupaten Nunukan.
- LAKIP, (2016). Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan.
- LAKIP, (2016). Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.
- Mazmanian, D.a, and Sabatier, P.A. (1981). *Effective Policy Implementation*. Lexinton: Health and Co.
- Mazmanian, D.a, and Sabatier, P.A. (1983). *Implementation and Public Policy*. New York: Harper Collins.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan keempat. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Nasution, S. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik - Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Ratminto dan Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Ripley, Randall B. and Grace A. Franklin. (1982). *Bureaucracy and Policy Implementation*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- Sabatier, Paul A. and Hark C Jenkins-Smith, (Eds). (1993). *Policy Change and Learning*. Boulder, CO: wesrview Press.
- Savas, Emanuel S. (2000). *Privatization And Public-Private Partnerships*. Clatham House Publishers Seven Bridges Press. Llc New York London.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi* . Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis . Edisi 1*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sutarto, (2006). *Dasar-dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta

- Suwitri, Sri. (2011). *Konsep dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Suwitri, Sri, Purnaweni, H, dan Kismartini, (2016). *Analisis Kebijakan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Van Meter, D.S. and Van horn, C.E. (1975). "The policy implementation process : A conceptual framework." *Administrasi and Society* 6: 445-468.
- William, N. Dum. (2000), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Dokumen-Dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- UU No. 2 tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.
- Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Jasa Konstruks (IUJK).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Nomor 04/PRT/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian IUJK Nasional.
- Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.

Peraturan Bupati Kabupaten Nunukan nomor 39 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Nunukan.

Tesis

La Tanuru, (2011). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizin Usaha di Baubau*, Universitas Terbuka.

Rahman Agus. (2012). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi*. Universitas Terbuka.

Siti Humoiro. (2012). *Study persepsi masyarakat tentang pelayanan izin usaha jasa konstruksi (IUJK) di bagian Admnistrasi Pembangunan Sekretariat Daerah di kota Padangsidempuan*. Universitas Indonesia.

Yustus Laud. (2012). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Dasar Bersubsidi Di Puskesmas Binjai Hulu Kabupaten Sintang*. Universitas Terbuka.

Jurnal/Artikel

Delvita, E (2013). *Pengembangan Sitem Informasi (Studi Kasus: IUJK Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Sawahlunto)*. Universitas Negeri Padang.

Yosep, M. Adam, I dan Achmad, D (2014). *Studi Kualitas Pelayanan Publik di Badan. Koordinasi Penanaman Modal Pelayanan Terpatu (BKPMPT) Kabuapeten Nunukan*. *ejurnal Administrasi Reform*. 2(3) 1677-1690.

**JUDUL PENELITIAN : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUK) DI
KABUPATEN NUNUKAN**

A. Implementasi Kebijakan IUK

1. Apakah pelayanan IUK di Kabupaten Nunukan sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan?
2. Apakah penyelenggaraann IUK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Nunukan?
3. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu, tepat biaya, dan jaminan legalitas?
4. Apakah persyaratan dalam pelayanan IUK di Kabuapten Nunukan sudah cukup jelas?
5. Bagaimanakah peran pemerintah dalam pembiayaan pelaksanaan pelayanan IUK! apakah biaya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)?
6. Bagaimanakah bentuk pembinaan dan pengawasan terhadap pelayanan IUK di kabupaten Nunukan?
7. Apakah masyarakat berperan aktif dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan?

B. Faktor penghambat dan faktor pendukung

1. Kejelasan
 - Sejauh mana kejelasan komunikasi implementasi kebijakan dalam menunjang keberhasilan pelayanan IUK?
 - Menurut Bapak/ibu, sudah sejauhmana tingkat komunikasi yang dilakukan oleh instansi teknis khususnya Dinas Penataan ruang Perumahan dan Kawasan Pemukiman dalam menunjang implementasi kebijakan IUK ? Tolong dijelaskan

2. Sumber Daya

- Menurut Bapak/ibu, apakah sumber daya yang tersedia sudah mendukung proses implementasi kebijakan Pelayanan IUJK?.....
Tolong Jelaskan
- Menurut Bapak/ibu, sejauh mana kepekaan atau daya tanggap aparat pada Kantor yang Bapak/Ibu pimpin dalam memberikan pelayanan pengurusan IUJK sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat/konsumen yang dilayani?
- Menurut Bapak/ibu, apakah sarana dan prasarana (fasilitas) yang dibutuhkan dalam pelayanan IUJK sudah memadai atau belum ?
Tolong dijelaskan

3. Karakter dan Komitmen

- Menurut Bapak/ibu, seberapa besar dukungan politik yang diberikan, oleh pihak eksekutif maupun legislative dalam implementasi kebijakan pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan?.....
Tolong Bapak/Ibu jelaskan bagaimana bentuk dukungan yang diberikan oleh pihak-pihak tersebut
- Menurut Bapak/ibu, apakah ada diberikan insentif dan sudah sesuaikan dengan beban kerja..... Tolong jelaskan

4. Stuktur Birokrasi

- Menurut Bapak/ibu, apakah SOP pelayanan IUJK telah ada?..... Jika ada apakah saja kendala dalam pelaksanaan SOP tersebut...

Matriks Pedoman Wawancara

Indikator/ Dimensi	Hasil Wawancara
A. Implementasi Kebijakan IUJK	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ruang Lingkup 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan IUJK di Kabupaten Nunukan sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan? ➤ Informan Pertama "saya jelaskan terlebih dahulu tentang tentang IUJK. Izin Usaha Jasa Konstruksi merupakan Izin untuk melakukan usaha dibidang jasa konstruksi yang di terbitkan oleh Pemerintah Daerah, dan di Kabupaten Nunukan Perda IUJK sudah ada yaitu perda nomor 41 tahun 2003. Jadi betul IUJK sudah melaksanakan pelayanan dibidang perizinan jasa konstruksi yaitu pekerjaan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan". ➤ Informan Kedua "Ruang lingkup IUJK sudah jelas tertuang didalam perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK yaitu tentang pelayanan perizinan pada pekerjaan perencanaan, pengawasan dan pekerjaan konstruksi. Hanya saja... Perda tersebut sudah sangat lama diterbitkan yaitu 14 tahun yang lalu. Muatan-muatan didalamnya sudah tidak sesuai dengan perkembangan saat ini...aturan-aturan contohnya peraturan menteri pekerjaan umum nomor 04/PRT/M/2011 tentang pedoman persyaratan pemberian izin usaha jasa konstruksi nasional...juga Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, UU No.2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi." ➤ Informan Ketiga "klo ruang lingkup IUJK adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawsan dibidang perizinan. Perusahaan saya adalah bagian dari pelaksana atau kontraktor....sebagai kontraktor saya melaksanakan pekerjaan fisik dilapangan dan wajib memiliki IUJK. Karena IUJK adalah Izin dalam melaksakan kegiatan konstruksi. Tapi tentang perda IUJK yang di maksud saya belum pernah lihat, saya pun tahu baru sekarang."

<p>➤ Tujuan</p>	<p>- Apakah penyelenggaraann IUJK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Nunukan?</p> <p>➤ Informan Pertama “Perda IUJK terbit pada tahun 2003 dan Perbup nomor 26 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Bupati Nunukan nomor 7 tahun 2012 tentang pendelegasian pelayanan perizinan dan Nonperizinan Badan koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan terpadu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan tahun 2012 dan ganti menjadi Peraturan Bupati Nunukan nomor 17 tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang bupati dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan juga UU no 2 tahun 2017 tentang jasa konstruksi...Masyarakat cukup datang di tempat front office menyerahkan berkas pemohon dan menunggu hasil verikasi jika sudah tidak ada kekurangan maka akan langsung melakukan observasi lapangan selanjutnya penerbitan IUJK. penyelenggaraann IUJK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat semenjak di terbitkannya peraturan bupati tersebut”.</p> <p>➤ Informan Kedua “Penyelenggaraan IUJK dikabupaten nunukan sudah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”.</p> <p>➤ Informan Masyarakat “pagi.... Saya adalah kontraktor diluar kabupaten Nunukan, menurut saya kualitas pelayanan kepada saya sebenarnya ada, hanya belum kelihatan betul. Perlu ada peningkatan lagi, seperti sarana dan prasanan masih kurang dan waktu penyelesaian penerbitan IUJK masih cukup lama saya harus bolak-balik ke kabupaten dalam pengurusannya”.</p> <p>- Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu, tepat biaya, dan jaminan legalitas?</p> <p>➤ Informan Ketiga “SOP pelayanan IUJK sebenarnya sudah sangat jelas tentang ketepatan waktu. Penyelesaian IUJKdi laksanakan selama 14 hari dengan ketentuan berkas yang dilampiran pemohon sudah lengkap dan memberikan alamat yang tepat saat kunjungan lapangan serta Tim teknis juga Pejabat yang bertandatangan ada ditempat. Sedangkan untuk biaya sekarang sudah tidak ada pemungutan khusus pada pelayaan IUJK. Walaupun didalam Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK masih diatur. Mengenai</p>
-----------------	--

	<p>Legalitas setiap pelayanan yang kami lakukan berdasarkan aturan yang ada”.</p> <p>➤ Informan kedua</p> <p>“Setelah Tim melakukan observasi dilapangan, maka DPUPRPKP akan melakukan analisis terhadap hasil peninjauan, jika sudah sesuai maka akan rekomendasi akan segera diterbitkan. Retribusi IUJK yang ada pada perda IUJK sudah tidak sesuai dengan aturan-aturan sekarang seperti pada UU 28 Tahun 2009 tentang retribusi. Untuk penerbitan kartu PJT belum dijelaskan dalam SOP apakah ada biaya atau tidak, sedang diketahui selama ini kartu PJT hanya dibuatkan dalam proses pada penerbitan rekomendasi.”</p>
<p>➤ Persyaratan</p>	<p>- Cara petugas melayani pemohon dengan sikap ramah, sikap sopan santun, dan tidak diskriminatif.</p> <p>➤ Informan Kelima</p> <p>“Cara kami melayani masyarakat selalu adil dan sopan tidak diskriminatif. Kami dalam pelayanan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pemohon, tidak membedakan antara keluarga pejabat ataupun bukan perlakuan yang sama untuk semua pemohon, pemohon yang pertama yang kami layani terlebih dahulu sesuai dengan urutan daftar registrasi”.</p> <p>➤ Informan Keempat</p> <p>“Semenjak awal 2017 saya di layanan perizinan khususnya di IUJK, sikap petugas selalu ramah, sopan, adil dan tidak diskriminatif. Petugas akan menyapa atau membantu masyarakat jika ada yang kurang dipahami”.</p> <p>➤ Informan Masyarakat</p> <p>“ya...mereka ramah dan selalu tersenyum... sikap petugas sopan mereka tidak membedakan. Kami dianggap sebagai teman dan saling menghagai juga menghormati.”</p> <p>- Pelaksanaan teknis di Kabupaten nunukan adalah ASN</p> <p>➤ Informan Kedua</p> <p>“Pelaksana teknis untuk pelayanan IUJK pada DPUPRPKP adalah seorang ASN merangkap tugas sebagai kepala seksi, untuk layanan IUJK belum mempunyai staf ASN tetapi staf honorer ada. Tugas DPUPRPKP bersama tim dari DPMPTSP melakukan peninjauan lapangan dan selanjutnya menganalisis teknis hasil penijauan berkaitan dengan teknis lalu penerbitan rekomendasi”.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informan Ketiga “Saya adalah koordinator petugas pelaksana validasi, pelaksana verifikasi 1 orang, 1 orang petugas kajian teknis, 1 orang petugas pelaksanaan observasi lapangan dan petugas pelaksana administrasi ada 1 orang”... Tetapi petugas di front office penerima berkas adalah NON ASN dikarenakan kekurangan tenaga ASN”.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembiayaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Peran pemerintah dalam pembiayaan pelaksanaan pelayanan IUJK ➤ Informan Keempat “kalau dikantor saya ada kegiatan pembinaan dan pengawasan IUJK, tapi tidak mewakili kegiatan pelayanan IUJK itu sendiri. Mengingat wilayah kabupaten nunukan cukup luas yang terdiri tiga bagian yaitu pulau nunukan, pulau sebatik dan daratan Kalimantan. Jadi belum bisa mencakup beberapa kecamatan yang ada”. ➤ Informan Kelima “Kegiatan Pelayanan IUJK ada di Dinas kami yaitu Kegiatan fasilitasi pelayanan perizinan industri dan perdagangan. Kegiatan tersebut tidak menunjang 100 % kegiatan IUJK karena ada pelayanan perdagangan didalamnya”.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembinaan dan Pengawasan 	<ul style="list-style-type: none"> - Perlaksana pembinaan dan pengawasan terhadap pelayanan IUJK di kabupaten Nunukan ➤ Informan Pertama “Observasi dilapangan adalah bagian dari pembinaan dan pengawasan kepada pemohon/masyarakat terhadap badan usaha baru, perubahan ataupun perpanjangan, dan setiap tahun di kecamatan melakukan pembinaan tata cara seluruh pelayanan yang ada di kabupaten Nunukan”. ➤ Informan Kedua “Sudah pernah telaksana pembinaan dan pengawasan IUJK. Tahun 2017 DPUPRKP bekerjasama dengan Balai Jasa Konstruksi Wilayah V Banjarmasin melakukan pembinaan kepada Badan Usaha yaitu Bimbingan Teknis Penanggungjawab Teknik (PJT) yang dilaksanakan selama 3 hari dan dihadiri oleh 40 peserta Badan Usaha, dan Pengawsannya kunjungan dilapangan bersama tim teknis saat observasi dilapangan”. ➤ Informan Ketiga “Saya bersama temen-teman kontraktor dan konsultan mengikuti kegiatan Bimtek Penanggungjawab teknik badan usaha (PJT-BU) yang dilaksanakan oleh

	<p>DPUPRPKP selama 3 hari yaitu pada tanggal 16 mei sampai dengan 18 mei 2017 di hotel lenfin kecamatan nunukan... kegiatan tersebut sangat bermanfaat bagi saya, dan menambah wawasan saya tentang PJT_BU tersebut”.</p>
<p>➤ Peran serta Masyarakat</p>	<p>- Berperan aktif dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan?</p> <p>➤ Informan Kedua “pemohon belum sepenuhnya memahami persyaratan IUJK, disebabkan adanya aturan - aturan baru yang sudah tidak sesuai dengan Perda nomor 41 tahun 2003 tentang IUJK”.</p>
<p>B. Faktor penghambat dan faktor pendukung</p>	
<p>➤ Kejelasan</p>	<p>- Informasi yang diterima sudah cukup jelas atau tidak</p> <p>➤ Informan Pertama “Saya lihat dari pembentukan usahannya sudah lumayan bagus dikabupaten Nunukan, dapat dilihat dari tolak ukur prodak yang dihasilkan sampai saat ini dari tahun 2014-2016 sudah 211 SIUJK yang terbit berdasarkan pemohon belum mencerminkan badan usaha. Dari dasar hukum sudah bisa diterima oleh pemohon, karena IUJK ini bersifat nasional. Muatan-muatan standar pengaturan secara nasional jadi agak mudah menyampaikan kepada pemohon. Untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai SPO dan tupoksi masing-masing staf Komikasi mampu dilakukan”.</p> <p>➤ Informan kedua “Komunikasi yang dilakukan antar tim teknis sudah berjalan bagus, untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai SPO dan tupoksi masing-masing staf. Sedangkan informasi kepada masyarakat disampaikan secara langsung kepada pemohon baik yang dilakukan oleh Kasi maupun petugas”.</p> <p>➤ Informan kelima “Komunikasi ke pimpinan (kepala bidang) menyampaikan berkas pemohon IUJK yang telah lengkap dan siap untuk peninjauan lapangan. Setelah hasil verifikasi dilapangan sesuai dilanjutkan dengan penerbitan rekomendasi oleh dinas teknis. Untuk komunikasi ke staf dengan memberikan pengarahan dan petunjuk sesuai tupoksi masing-masing staf dan membuat surat rekomendasi penerbitan IUJK”</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana ➤ Informan pertama "komunikasi intensif dilakukan di setiap penerbitan baru, perpanjangan atau perubahan iujk melalui permintaan rekomendasi secara rutin. Kualitasnya baik, bagus, ekselenlah....Komunikasi dilakukan dengan turun lapangan dengan tim teknis melakukan observasi lapangan dengan instansi terkait, lahirnya berita acara".
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informan keempat "Tim Teknis selalu berkomunikasi secara intensif. Setelah berkas permohonan telah lengkap, tim teknis DPMPTSP maupun DPUPRPKP akan melakukan Observasi dilapangan secara bersama-sama jika salah satu tim baik itu dari DPMPTSP atau DPUPRPKP tidak ada maka observasi tidakakan dilakukan." ➤ Informan masyarakat "...terkadang kami telah menerima informasi akan dilakukan observasi dilapangan dan telah siap, namun salah satu anggota TIM IUJK katanya tidak hadir, maka observasi dilapangan batal. Namun jika mereka. lengkap observasi segera dilaksanakan".
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumber Daya 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staf <ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan staf untuk mendukung proses implemtasi kebijakan pelayanan IUJK ➤ Informan pertama "Jujurnya belum, mapingnya belum. Secara struktural sudah memenuhi sudah ada kepala bidang dan kepala seksi, sedangkan secara staf masih kurang. Petugas pelayanan IUJK membutuhkan staf teknik yaitu sebagai verifikasi berkas, observasi di lapangan dan yang menjalankan SIPJAKI. Kegiatan IUJK langsung di lakukan oleh kepala seksi". ➤ Informan kedua "Staf ASN untuk pelayanan IUJK tidak ada, segala kegiatan dilaksanakan oleh kepala seksi. Tetapi staf Non ASN di pelayaan IUJK ada 5 orang mereka membantu dalam registrasi, observasi dilapangan dan pengetikan rekomendasi". ➤ Informan keempat "....Saya sangat membutuhkan staf ASN untuk membantu dalam pelayanan IUJK. Sebenarnya saya sangat kewalahan dalam pelayanan IUJK, saya harus menyelesaikan semua pekerjaan sendiri, karena staf Non ASN yang memiliki pendidikan setara SMA,

sedang kita ketahui untuk dibidang pelayanan khususnya staf teknis IUJK saya sangat membutuhkan staf ASN yang berpendidikan Setara D3/S1 sipil atau arsitektur.”

- Kepekaan atau daya tanggap sumber daya

➤ Informan pertama

“yah..sopan so good lah... sejauh ini bagus. Kepekaan dan daya tanggap kembali lagi kepada kapasitas kemampuan didalam memahami teknis pelayanan iujk sejauh ini bagus. dari sesi struktural. Tapi dipelaksananya yang secara teknis dan sudah terlatih itu belum ada ya...karena setiap segala sesuatu ada indikator ya...kalau mampu indikatornya masa kerja juga bisa membentuk kemampuan, kalau masa kerjanya pendek dia harus didorong dengan pelatihan teknis. Naaah untuk saat ini pelatihan teknis untuk staf belum. Untuk pejabat structural mau tidak mau harus bisa menguasai tugas dan fungsi jabatan masing-masing itu sudah menjadi tanggungjawab. Dahulu tenaga teknis namun pindah dinas, namun sekarang dalam tahap pembinaan untuk staf yang baru.”

➤ Informan ketiga

“Kepekaan dan daya tanggap SDM IUJK sudah memadai, namun perlu ditingkatkan lagi. Karena staf teknis hanya belajar otodidak saja bukan melalui pelatihan atau bimtek.”

▪ Fasilitas

- Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan IUJK

➤ Informan pertama

“sebenarnya belum menurut saya,,yaitu sarana kendaraan yang digunakan saat peninjauna lapangan. Tim teknis membutuhkan kendaraan roda 2 dalam memudahkan aktifitas peninjaun lapangan tidak harus menggunakan kendaraan pribadi...dan saya informasikan saat ini DPMPSTSP belum memiliki kantor sendiri dan sekarang kantor yang disewapun memiliki luas yang cukup kurang, pemanfaatan ruang yang dibutuhkan sebenarnya banyak tapi yang tersedia sedikit lengkap dengan fasilitas kurang. Ya..”

➤ Informan keempat

“untuk sarana belum sepenuhnya terpenuhi, kami di bidang jasa pelayanan IUJK disediakan laptop untuk meningkatkan kinerja kami, namun tidak disediakan printer.... Untuk mengeprint rekomendasi kami meminjam printer tim IMB atau Tim ijin pemanfaatan ruang jika tim tidak menggunakannya.”

	<ul style="list-style-type: none"> - Akses pelanggan/masyarakat dalam mendapatkan sistem informasi pelayanan berbasis internet ➤ Informan kedua <ul style="list-style-type: none"> “Akses informasi pelayanan berbasis internet, sangat penting. Agar pelayanan dalam penerbitan izin dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan. Namun kenyataan yang terjadi jaringan untuk internetnya sangat kurang karena keterbatasan tenaga/staf yang mengelolah”. ➤ Informan pertama <ul style="list-style-type: none"> “Jaringan Internet sangat kurang dan cukup lambat di kabupaten nunukan, sehingga untuk mengakses informasi tentang pelayanan sangat terbatas. Demikian juga staf yang pernah dilatih untuk akses informasi di mutasi ke instansi lainnya”. ➤ Informan Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> “Saya cukup puas Informasi yang disampaikan oleh petugas/pejabat mengenai pelayanan, hanya memang terkadang saya bingung karena cukup panjang dan saya orangnya sangat malas untuk menunggu berkas. Sedangkan untuk akses informasi internet ada bagusnya juga lebih mempermudah melihat dan membacanya jika ada waktu senggang. Namun maaf saya belum begitu pandai dalam menggunakan internet kalau tidak didampingi anak saya”.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Karakter dan Komitmen 	<ul style="list-style-type: none"> - Karakteristik Lembaga dan penguasa ➤ Informan pertama <ul style="list-style-type: none"> “Dukungan pihak legislative...dia mendukung pembentukan perda atau perubahan perda IUKJ sesuai dengan aturan yang ditetapkan berdasarkan usulan dari pihak eksekutif. Sedangkan dukungan eksekutif...kalau pejabat-pejabat yang diatas tentunya memberikan dukungan apalagi seperti bupati. Bupati kan dibatasi dengan UU 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana bupati wajib memberikan layanan ahh...sudah diatur didalam pasal 350. Kalau tidak memberikan layanan akan mendapat sanksi administratif sesuai pasal 350 ayat 4 dijelaskan. Sanksi administratifnya juga ada pada ayat 5 dan 6.eee dalam tataran hubungan eksekutif ini sudah digariskan wajib untuk dilaksanakan.” - Intensif ➤ Informan pertama <ul style="list-style-type: none"> “Insentif sudah kami berikan dan pengesahan berupa surat keputusan (SK) bupati nunukan nomor 188.45/92/

	<p>I/2017 tentang pembentukan tim kerja teknis perizinan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nunukan tahun 2017. Dalam SK tersebut sudah terlampir jumlah honorarium yang diterima'</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informan ketiga <p>“Alhamdulillah...saya menerima insentif jangka waktu 7 bulan namun bukan insentif pada pelayanan IUJK tetapi pada bidang perizinan Usaha. Saya jelaskan pada bidang perizinan usaha terdiri dari perizinan industri dan perdagangan serta perizinan konstruksi dan pariwisata. Saya melakukan tugas dan fungsi dalam SK ada beberapa namun insentif yang diberikan hanya satu. Namun ada ketentuan tidak diperbolehkan untuk menerima insentif double dalam SK yang sama.”</p> ➤ Informan kelima <p>“iya...saya menerima insentif sebagai pelaksana verifikasi dan sebagai pelaksana observasi lapangan.” namun insentif tersebut tidak sesuai dengan beban kerja terutama saat lapangan. Observasi ke lapangan saya harus menggunakan kendaraan sendiri dan terkadang dalam sebulan ada 2 lokasi yang harus dikunjungi jadi menurut saya belum sesuai dengan beban kerja.”</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Struktur Birokrasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Standard Operating Procedures (SOP) ➤ Informan pertama <p>“SOP Pelayanan IUJK sudah ada namun belum disahkan karena ada perubahan sedikit. Dan kami sudah melaksanakan rapat pada tanggal 24 agustus 2017 dan akan segera memproses penerbitannya.”</p> ➤ Informan kelima <p>“SOP Pelayanan IUJK yang disusun sering terkendala dengan waktu penyelesaiannya. Dalam SOP dijelaskan penyelesaian IUJK diselama 14 hari kerja. Namun realisasi melebihi dari target yang ditetapkan, terkendala proses pengurusannya dilaksanakan dua tempat instansi tidak dilaksanakan pada kantor pelayanan satu pintu.”</p>

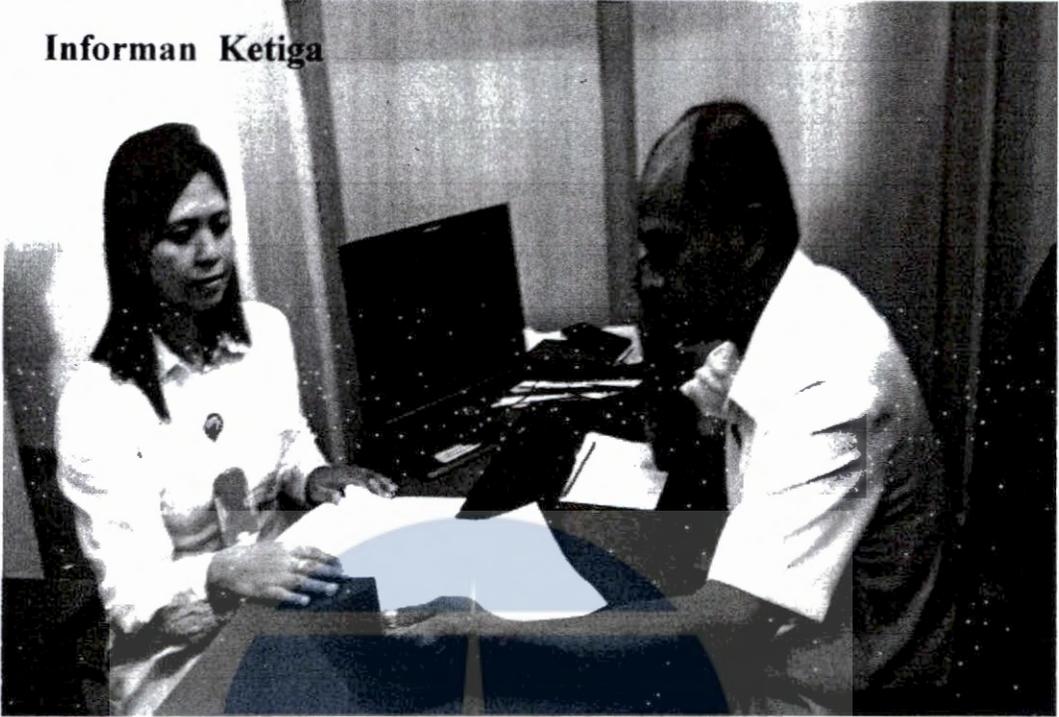
Informan Pertama



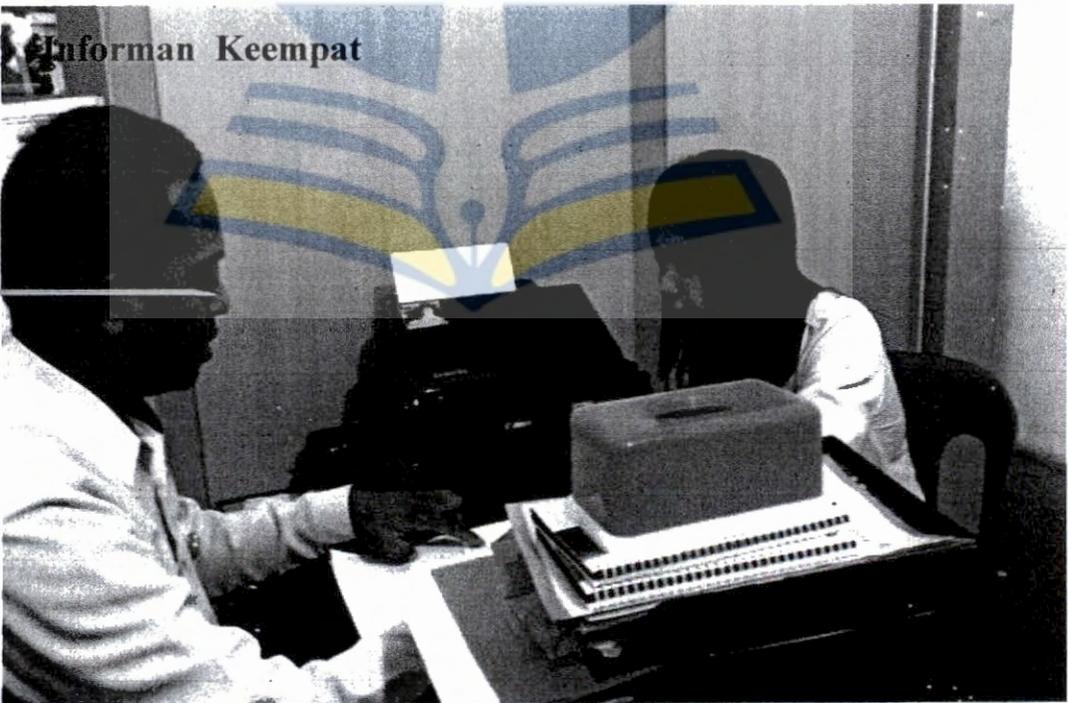
Informan Kedua

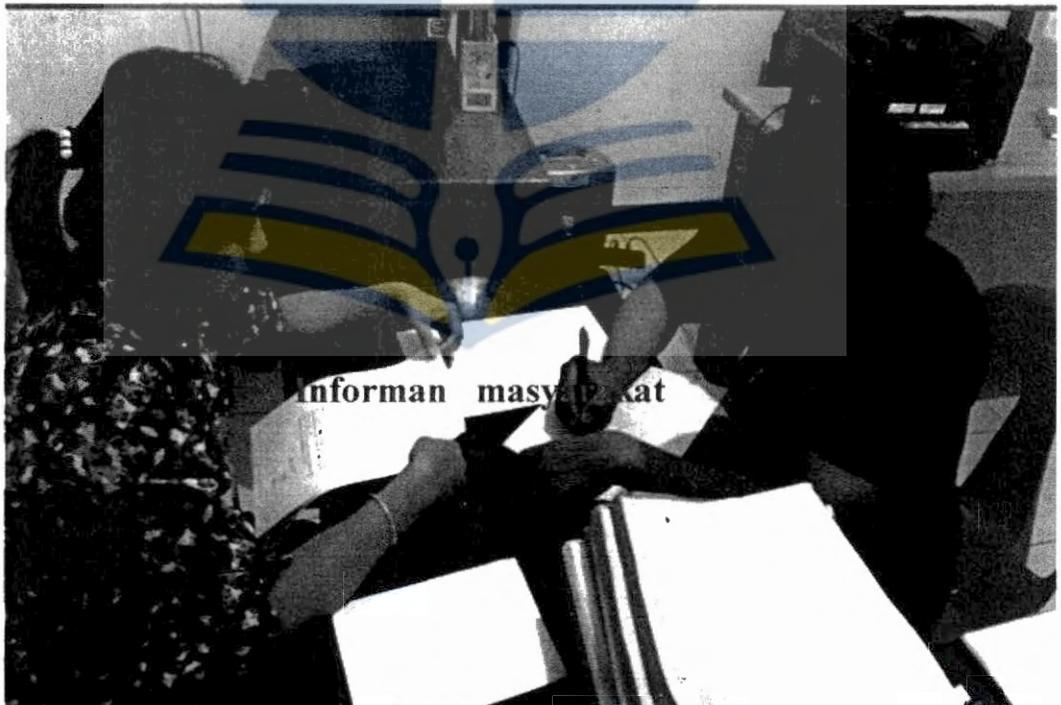


Informan Ketiga



Informan Keempat





Informan masyarakat



Informan masyarakat







Kelekatatan Bimtek PJT



PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

www.dpmpptsp.nunukankab.go.id , email : dpmpptspnunukan@gmail.com
 Jalan Ujang Dewa RT. 05 Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan
 Provinsi Kalimantan Utara Kode Pos 77423

Nunukan, 5 September 2017

Nomor : 374 -DPMPTSP-111/062-2-IX/2017
 Lampiran : 2 Lembar
 Perihal : Penyampaian Notulen Rapat

Kepada
 Yth. Kepala Dinas PU-PRPKP
 di -
Nunukan

Menindaklanjuti hasil rapat Tim Teknis PTSP dalam rangka pembahasan dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Tanggal 24 Agustus 2017, maka dengan ini kami sampaikan notulen hasil rapat sebagai mana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

KEPALA,





PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan Ujung Dewa RT. 06 Kelurahan Nunukan Selatan
 Kabupaten Nunukan - Kalimantan 77423

ROTULEN RAPAT

- A. AGENDA RAPAT** : Rapat Tim Teknis PTSP Dalam Rangka Pembahasan SOP Perizinan Usaha
- B. WAKTU/TEMPAT PELAKSANAAN** :
- | | | |
|----------------------|---|------------------------|
| 1. Hari | : | Kamis |
| 2. Tanggal | : | 24 Agustus 2017 |
| 3. Waktu | : | 09.00 wita s/d selesai |
| 4. Waktu Undangan | : | 09.30 Wita s/d selesai |
| 5. Waktu Pelaksanaan | : | Ruang Rapat DPMTSP |
- C. PIMPINAN DAN PESERTA RAPAT** :
- | | | |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| 1. Pimpinan Rapat | : | Sekretaris DPMTSP |
| 2. Pencatat Rapat | : | M Hamzah Haris P. SH |
| 3. Peserta Rapat | : | 1. Kepala DPMTSP Kab. Nunukan |
| | : | 2. Sekretaris DPMTSP Kab. Nunukan |
| | : | 3. Kabid. Perizinan Usaha |
| | : | 4. Kabid. Tata Ruang |
| | : | 5. Kasid. P P Konstruksi & Pariwisata |
| | : | 6. Kasid. Bina Jalan |
| | : | 7. Rusliani Staf CK |
| | : | 8. A Ali Imran Staf CK |
| | : | 9. Ervan Efendi Staf PTSP |

D. CATATAN RAPAT :

- Kata Pembukaan (Pembahasan Pokok Permasalahan)
 - Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Nunukan melakukan evaluasi Standar Operasional Proedur (SOP) khususnya yang berkaitan dengan limit pencertitan Rekomendasi Teknis dan Penanggungjawab Rekomendasi Teknis. Instansi teknis terkait yang perizinan teknisnya dilimpahkan di PTSP diharapkan dapat bekerjasama mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam kaitannya dengan pencertitan rekomendasi teknis yang tepat waktu. Selain itu bagi

perizinan yang tidak diatur dalam ketentuan hukum harus kepala dinas yang menandatangani diharapkan dapat melimpahkan kewenangan penandatanganan Rekomendasi Teknis kepada Kepala Bidangya. Persyaratan lain harus memuat persyaratan administrasi dan teknis.

- Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUK)
 - Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk persiapan administrasi dan pelaksanaan observasi lapangan bersama dengan tim teknis yang menghasilkan output berupa Berita Acara Hasil Observasi Lapangan (BA.HOL) membutuhkan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
 - Setelah BA.HOL terbit kemudian dilakukan kajian teknis oleh pelaksana kajian teknis dan menghasilkan pertimbangan teknis, selanjutnya dari hasil pertimbangan teknis diterbitkan Rekomendasi Teknis yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Pematatan Ruang Perumahan dan Kota Tua (DPU-PRPKT) Kabupaten Nunukan dan membutuhkan waktu maksimal 4 (empat) hari kerja.
2. Kesimpulan
- Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Izin Usaha Jasa Konstruksi disepakati lima hari observasi lapangan maksimal 7 (tujuh) hari kerja termasuk persiapan administrasi, serta lima waktu penerbitan Rekomendasi Teknis maksimal 4 (empat) hari kerja dengan ketentuan persyaratan telah dilengkapi oleh Pemohon.

E. PENUTUP



REKORCAT RAPAT

H. HANZAH HANIS P. SH
Pusat Mada Tk.1/IIIb
NIP. 19830818 201101 1 002



PAKTA INTEGRITAS

Pada hari ini Rabu Tanggal Satu Bulan Maret Tahun Dua Ribu Tujuh Belas bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan, kami yang bertanda tangan dibawah ini adalah Pejabat Struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela;
2. Tidak meminta atau menerima pemberian secara langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Bersikap transparan, jujur, obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas;
4. Menghindari pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam pelaksanaan tugas;
5. Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di bawah pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten;
6. Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan serta turut menjaga kerahasiaan saksi atas pelanggaran peraturan yang dilaporkannya;
7. Bila saya melanggar hal-hal tersebut di atas, saya siap menghadapi konsekuensinya.

YANG MENYATAKAN,

- 1 UMBORO HADISUSINO, SE
- 2 ISKANDAR, SE
- 3 FITRIANA, S.Hut
- 4 TAUFIK UMAR, SH

5 AGUS ARIF DARMAWAN, S.IP

Agus Arif Darmawan

[Signature]

6 PATRIANI, S.Pi

Patriani

7 TAUFIK, ST

Taufik

[Signature]

8 M. DELVIAN NIZHA.M, S.Sos

9 SURYATI. DH, A.Md

Suryati

[Signature]

10 YUDI TRIONO, A.Md

11 NUR ASIAH, A.Md

12 TATIEK NURHIDAYATI, S.AP

Tatiek Nurhidayati

13 ABDUL HAPIT, SE

Abdul Hapit

[Signature]

14 BUDI SULISTIYO, ST

Budi Sulistiyono

15 YANSEN TOMMY, SE

Yansen Tommy

16 MARLINA POPANG, ST

Marlina Popang

[Signature]

17 ANDI HERWIN, ST

18 AJIE DAHLIANI, S.Sos

Ajie Dahliani

19 M.HAMZAH HARIS. P,SH

Disaksikan oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NUNUKAN

JUNI MARDIANSYAH, AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19750601 1994121 001