

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
DAERAH DALAM PELAYANAN PENERBITAN IMB
DI KABUPATEN MAMASA**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

SAMSU MARLIN

NIM. 500654948

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRACT

Bureaucratic Behavior In Employee Performance Department of Population and Civil Registration in Mamasa district of West Sulawesi Province

Samsu Marlin
(samsu.marlin85@gmail.com)

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study was conducted to determine the implementation of the issuance of Building Permit (IMB) and to determine the form of government policy in the service of issuance of Building Permit (IMB) in Mamasa district of West Sulawesi province. This study is a qualitative research, therefore the research instrument is the interview guide which is expected to complete the data needed to measure the implementation of policies and services to IMB. Subjects were employees of the Department of Public Works and Housing in Mamasa district of West Sulawesi province. The data source consists of primary data and secondary data. Primary data were obtained by interviewing the resource using an interview guide, while the secondary data obtained from the literature and documents relating to the implementation of policies and services to IMB Mamasa West Sulawesi. Data were analyzed using qualitative data analysis. The result showed that the implementation of the issuance of the building permit (IMB) in Mamasa as indicators, namely: (a) Communication (communication), (b) resources (resources), (c) the disposition (disposition), and (d) the structure bureacracy (beureucratic structure) in both categories. Then shape government policy in publishing services Building Permit (IMB) in Mamasa based policy elaboration phases, namely: (a) Phase setting the agenda, (b) the policy formulation stage, and (c) the stage of policy implementation in both categories.

Keywords: Policies and Services

Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

Samsu Marlin
(samsu.marlin85@gmail.com)
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan untuk mengetahui bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, oleh karena itu yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti dengan menggunakan panduan wawancara yang diharapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur penerapan kebijakan dan pelayanan penerbitan IMB. Subyek penelitian adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada nara sumber dengan menggunakan panduan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari literature dan dokumen yang berhubungan dengan penerapan kebijakan dan pelayanan penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa implementasi penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa sebagaimana indikator yaitu : (a) Komunikasi (*communication*), (b) sumber daya (*resources*), (c) disposisi (*disposition*), dan (d) struktur birokrasi (*beureucratic structure*) pada kategori baik. Kemudian bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa berdasarkan penjabaran tahapan kebijakan yaitu : (a) Tahap penyusunan agenda, (b) Tahap formulasi kebijakan, dan (c) Tahap implementasi kebijakan pada kategori baik.

Kata Kunci : Kebijakan dan Pelayanan

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
DAERAH DALAM PELAYANAN PENERBITAN IMB DI
KABUPATEN MAMASA

Penyusun TAPM : SAMSU MARLIN

NIM : 500654948

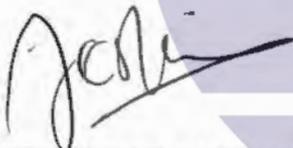
Program Studi : Magister Administrasi Publik

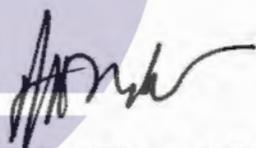
Hari/Tanggal : Minggu, 17 September 2017

Menyetujui

Pembimbing II,

Pembimbing I,

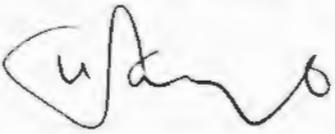

Dr. ETTY PUJI LESTARI, M.Si
NIDN. 0016047403


Dr. H. HAMKA HAKIM, M.Si
NIDN. 0927075702

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Direktur
Program Pascasarjana,


Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003


Dr. LIESTYODONO B. IRIANTO, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

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

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : SAMSU MARLIN
 NIM : 500654948
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
 DAERAH DALAM PELAYANAN PENERBITAN IMB DI
 KABUPATEN MAMASA

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Agustus 2017

Waktu : 11.00 – 12.30

dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Tanda Tangan

Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E.,M.Si

Penguji Ahli

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D

Pembimbing I

Nama : Dr. H. Hamka Hakim, M.Si

Pembimbing II

Nama : Dr. Ety Puji Lestari, S.E.,M.Si

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah
Dalam Pelayanan Penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa
Provinsi Sulawesi Barat“
adalah hasil karya 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.

Majene 2017
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

76909AEF662691110

6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Samsu Marlin)

NIM : 500654948

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga penyusunan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tesis ini penulis susun dengan maksud untuk mengetahui bagaimana Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana kita ketahui bahwa sumber daya manusia aparatur merupakan faktor penentu berhasil tidaknya penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia aparatur yang profesional dan berkualitas, memiliki budi pekerti yang luhur, berdaya guna dan berhasil guna, sadar akan tanggungjawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini belumlah sempurna, tentu di dalam tesis masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu semua kritikan, saran dan masukan sangat penulis harapkan demi kebaikan bagi penulis, namun demikian penulis tetap berharap bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka pengkajian ilmu administrasi publik.

Untuk itu dalam kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian dan penyusunan tesis ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H.Hamka Hakim, M. Si dan Dr. Etty Puji Lestari, M. Si selaku dosen pembimbing tesis ini;
2. Bapak Drs.Arifin T,S.Pd.,M.Pd, selaku kepala UPBJJ-UT Majene beserta jajarannya;

3. Para Dosen PPs UT Majene yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami mulai pertama perkuliahan sampai selesainya penyusunan tesis ini.
4. Bapak Bupati Mamasa, Drs. H. Ramlan badawi, MH yang telah menyetujui, serta memberi motivasi kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka (UT-Majene);
5. Semua teman-teman Mahasiswa khususnya dari Mamasa, dengan kerja sama tim yang baik, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini;
6. Terkhusus istri tercinta Nurdayanti, S.Pd.I, yang telah setia mendampingi dan selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis;

Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Terbuka Majene.

Akhirnya penulis berharap agar tulisan ini dapat memberikan nilai lebih khususnya kepada penulis sendiri, dan mamfaat bagi semua pihak yang membaca. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan Hidayah-Nya kepada kita.

Mamasa, Juli 2017

Samsu Marlin

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Riwayat Hidup

Nama : **Samsu Marlin**
NIM : 50064948
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Saludurian 28 Mei 1985

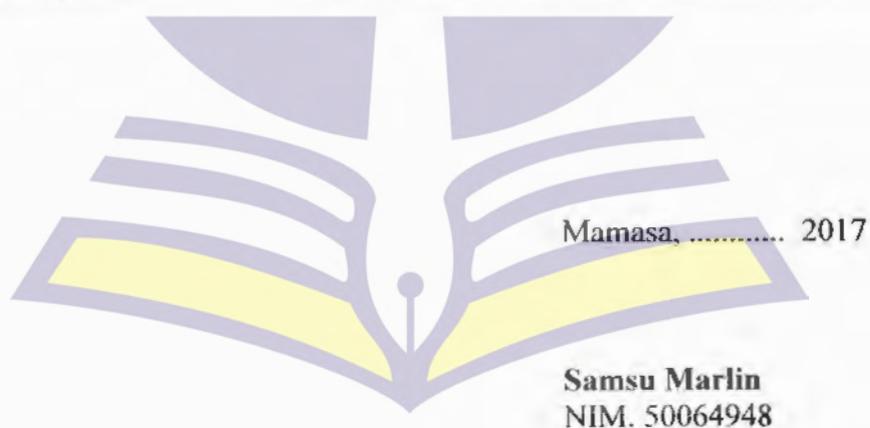
Riwayat Pendidikan : SD Negeri 004 Keppe Tahun 1998

: SMP Muh 5 Mariso Makassar Tahun 2001

: SMA Satria Makassar Tahun 2004

: Universitas Al Asy'ariah Mandar Tahun 2012

Riwayat Pekerjaan : CPNS Tahun 2008, dan PNS sampai saat ini.

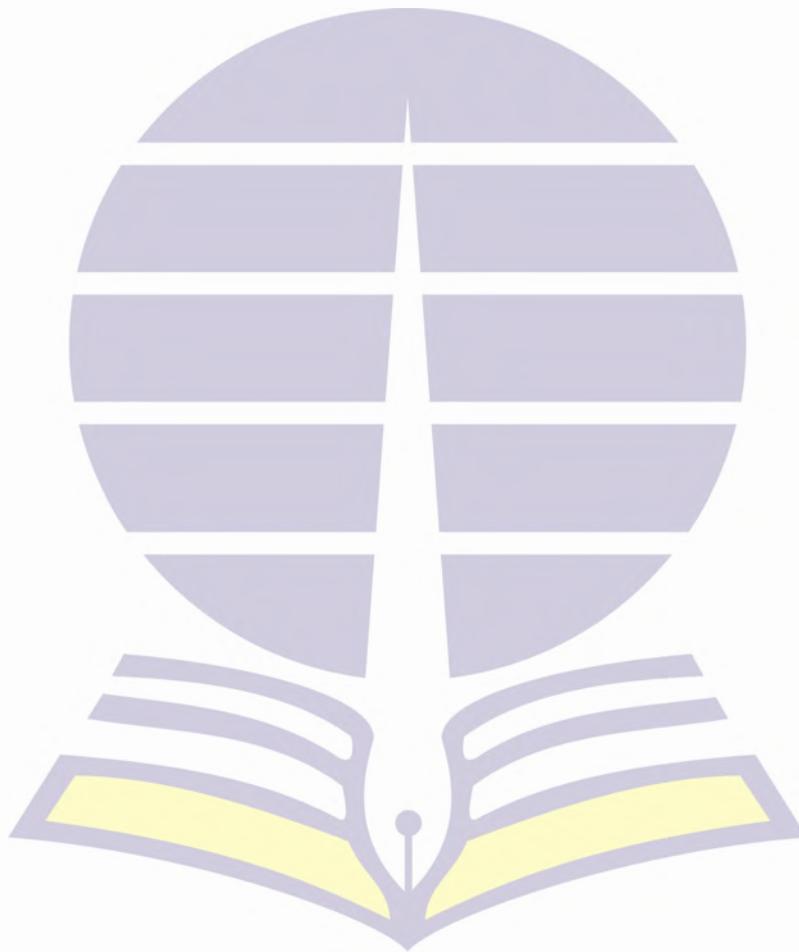


DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Riwayat Hidup.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Berpikir	54
D. Operasionalisasi Konsep	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian.....	56
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	56
C. Instrumen Penelitian.....	58
D. Prosedur Pengumpulan Data	59
E. Metode Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	63
B. Hasil	75
C. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. KESIMPULAN.....	102
B. SARAN.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
Lampiran	

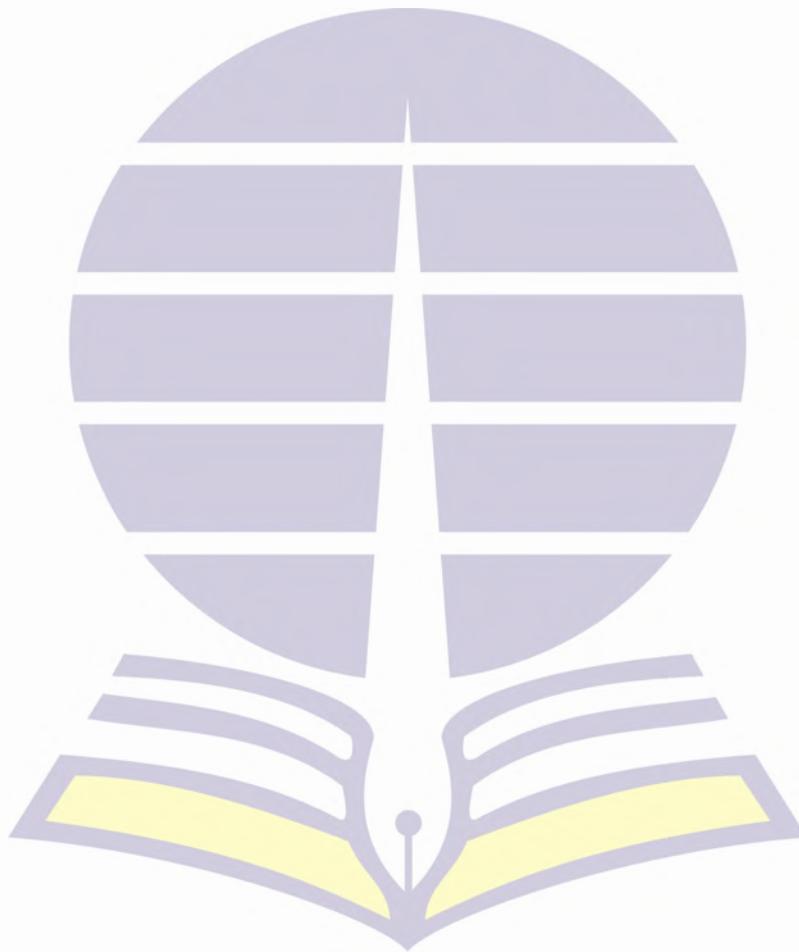
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir.....	54
------------------------------------	----



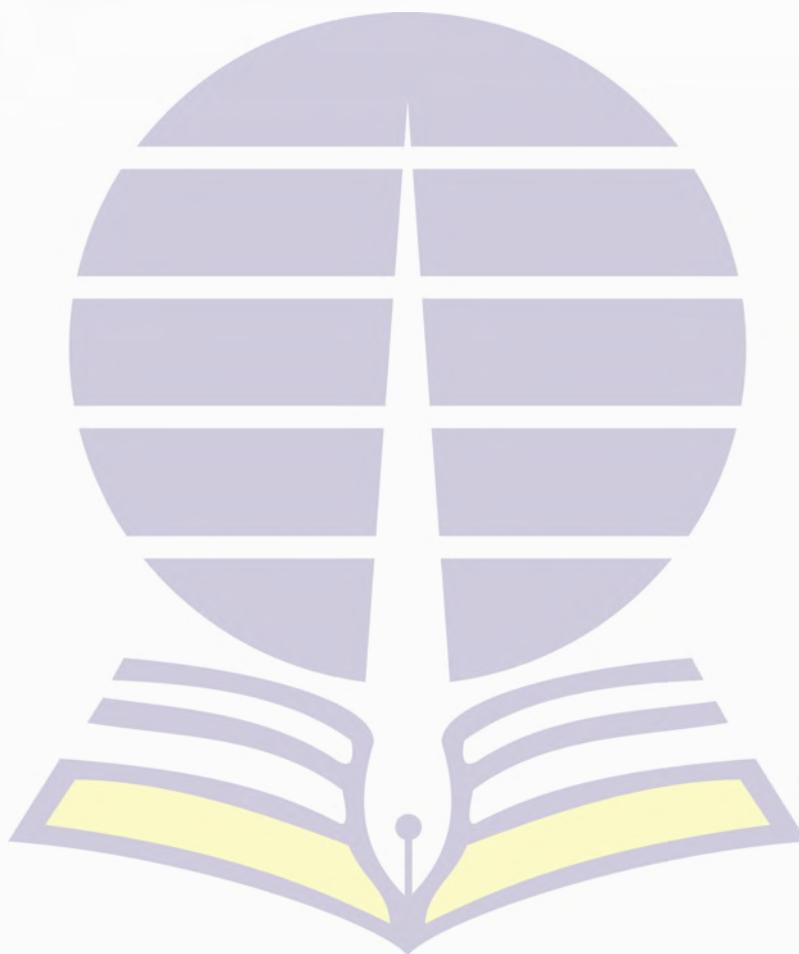
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu.....	52
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN :

1. Panduan Wawancara.....
2. Transkrip Wawancara.....
3. Foto Dokumentasi.....
4. Daftar Nama-Nama Informan.....



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, atas perubahan Undang-Undang 32 Tahun 2004 diatur mengenai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah adalah orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau sekelompok orang yang memberikan perintah yang didalamnya terdapat aturan-aturan yang harus dijalankan yg bersumber dari pemerintah, dalam arti luas merupakan semua aparatur/alat perlengkapan negara dalam rangka menjalankan segala tugas dan kewenangan /kekuasaan negara, baik kekuasaan legislative, eksekutif, dan yudikatif.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan di atas, maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dan unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah gubernur, bupati atau walikota dan perangkat daerah. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang besar untuk merencanakan, merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan dan program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintah daerah tidak lagi sekedar sebagai pelaksana operasional kebijakan yang telah ditetapkan dan ditentukan oleh pusat, tetapi lebih dari itu diharapkan dapat menjadi agen penggerak pembangunan di tingkat daerah atau lokal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan.

Selanjutnya pemerintah daerah melakukan upaya pemungutan pajak dan retribusi daerah. Agar pemungutan itu tidak menimbulkan permasalahan bagi rakyat di daerah, maka diatur dalam undang-undang tentang pajak dan retribusi daerah. Saat ini, Undang-undang yang berlaku adalah Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah. Hasil pemungutan pajak dan retribusi daerah menjadi sumber utama pendapatan asli daerah.

Retribusi daerah digolongkan menjadi retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Retribusi izin mendirikan bangunan merupakan salah satu jenis retribusi perizinan tertentu yang juga berperan dalam penerimaan pendapatan asli daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah melalui dinas terkait. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan, antara pemerintahan daerah propinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di peroleh informasi bahwa pemungutan belum dilakukan secara maksimal karena masih banyak penyelenggara bangunan belum melaporkan kegiatan bangunan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kab Mamasa dan kesadaran masyarakat mengenai retribusi Izin Mendirikan Bangunan

atau kewajibannya masyarakat belum diperhatikan, karena mayoritas masyarakat Mamasa masih banyak melakukan bangunan rumah secara ilegal.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan serta penataan bangunan, membuat bangunan di Mamasa terlihat samraut dan tidak teratur. Sarana dan prasarana PM-PTSP dan bidang tata ruang pada dinas pekerjaan umum masih kurang pada kendaraan yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan pada masyarakat yang melakukan bangunan rumah, hal tersebut terlihat dari pendapatan IMB tahun 2013 tahun 2014

Implementasi kebijakan pelayanan penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan, berdasarkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum dalam SK Menpan Nomor 63/Kep/MEN.PAN/2003 disebutkan bahwa pelayanan penerbitan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pnblik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan dan di implementasikan melalui Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Mamasa, membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Retribusi Izin dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada kantor PTSP Kabupaten Mamasa yang telah diubah dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) melalui Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Tupoksi Dinas dan Perda Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat

Daerah Kab Mamasa merupakan unsur pendukung tugas bupati dalam bidang pelayanan perizinan, dihubungkan dengan cita-cita pembentukannya, maka belum dapat terealisasi dengan baik, hal ini disebabkan adanya permasalahan dalam proses implementasi kebijakan tersebut mulai dari aspek perencanaan, pengelolaan, maupun pengawasan serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dari peraturan daerah tersebut yang terdiri dari sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas aparatur serta prosedur pengelolaannya.

Denhardt & Denhardt (2003: 28-29) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa Pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warganya. Pemerintah perlu mengubah pendekatan kepada masyarakat dari suka memberi perintah dan mengajari masyarakat menjadi mau mendengarkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat, bahkan dari suka mengarahkan dan memaksa masyarakat menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi kepentingan dan harapan masyarakat. Karena dalam paradigma *the new public service* dengan menggunakan teori demokrasi ini beranggapan bahwa tugas-tugas pemerintah untuk memberdayakan rakyat dan

mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula. Hal ini dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (citizens).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar dapat mengakomodasi semua kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab. Pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang utama seharusnya dapat memberikan pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, transparan, serta akuntabel.

Reformasi di Indonesia telah memberikan harapan bagi warga negara untuk merasakan keadaan yang lebih kondusif, dimana masyarakat mendambakan terwujudnya *civil society* sebagai komunitas yang hidup dalam kondisi yang sejahtera. Untuk mewujudkan kondisi tersebut, seyogyanya pemerintah didukung oleh budaya dan perilaku birokrasi yang handal, profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, telah memberikan peran yang lebih besar bagi daerah untuk menata dan menyelenggarakan pemerintahan yang mengutamakan kepentingan publik. Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah telah mengatur kewenangan pemerintah Provinsi dan Kabupaten sebagai daerah otonom, sehingga kelembagaan pemerintah akan lebih terkonsentrasi di daerah Kabupaten dan Kota sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

Perubahan tatanan pemerintahan yang dilaksanakan melalui azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan merupakan salah satu alternatif solusi untuk meminimalisir atau bahkan menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi daerah. Walaupun demikian, masa transisi yang sekarang terjadi merupakan masa yang baik bagi jajaran birokrasi pemerintahan untuk segera menyesuaikan diri terhadap perubahan dibidang politik, sosial, dan ekonomi.

Birokrasi pemerintahan pada dasarnya dibentuk untuk mengaktualisasikan tugas pemerintahan dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik, sehingga birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayanan masyarakat. Perbincangan tentang birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik telah menjadi masalah strategis dan perdebatan baik dikalangan akademisi, pemerintah dan praktisi, karena kualitas pelayanan birokrasi masih relatif kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi harapan dan pilihan publik.

Birokrasi menjadi satu permasalahan tersendiri dalam kaitannya dengan administrasi pemerintahan maupun pelayanan publik yang birokratis, seolah telah menjadi karakteristik yang melekat diherbagai negara berkembang. Demikian pula di Indonesia, hingga memasuki tahun kelima belas sejak reformasi digulirkan, perbaikan birokrasi pemerintahan belum memperhatikan tanda-tanda kemajuan yang berarti. Hal ini tercermin dari masih tingginya penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), tidak efisiennya organisasi pemerintahan di pusat dan daerah, rendahnya kualitas pelayanan publik dan lemahnya fungsi lembaga pengawasan sehingga banyak kelemahan birokrasi yang belum menampakkan tanda-tanda dilakukannya perbaikan.

Birokrasi sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan memiliki fungsi pokok pelayanan, pengaturan, pembangunan dan pemberdayaan, yang bertujuan untuk melayani semua kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan *good governance* dalam tahap pelaksanaan dihadapkan pada kendala yang berkaitan dengan penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga memunculkan berbagai patologi birokrasi, diantaranya fenomena korupsi yang hampir memasuki semua aspek pemerintahan.

Berdasarkan hal tersebut di atas lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Seharusnya, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang memanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani bukan dilayahi”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Mustopadidjaja, 2003).

Peran birokrasi sebagai pelayan publik sangat besar yang tentunya berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga aparatur birokrasi pemerintahan dapat bekerja secara profesional. Namun sebagai birokrasi yang melihat bahwa dengan kekuasaan dan kewenangan menjadikan penerapan kebijakan publik, seperti pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan merupakan hal yang sangat menguntungkan, sehingga dengan perilaku yang

mereka miliki menimbulkan praktek inefisiensi yang meresahkan masyarakat dan secara implisit tidak dapat mendukung penciptaan *good governance*.

Peningkatan pelayanan birokrasi di Indonesia telah diterapkan. Hal ini dapat ditunjukkan dari adanya kemauan yang baik (*goodwill*) dari pemerintah untuk membentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana peraturan perundang-undangan tersebut menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah untuk mengembangkan perilaku birokrasinya dalam melayani publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai pelayanan yang berdimensi luas serta berdampak pada berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pembangunan disetiap aspek ini tiada lain untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, merata materiil maupun spirituil berdasarkan Pancasila. Dalam pelaksanaannya, pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan. Pembangunan perlu didukung oleh sumber dana, sumber daya alam, dan sumber daya manusia. Salah satu pembangunan yang dilakukan di Kabupaten Mamasa adalah penataan terhadap bangunan dengan mewajibkan tiap bangunan memiliki Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Tujuannya adalah agar bangunan yang didirikan oleh masyarakat dapat tertata

dengan baik dan memenuhi persyaratan, layak digunakan, dan tidak merusak lingkungan. Upaya mewujudkan program pembangunan atau pengembangan kota serta manfaat ruang kota secara optimal, seimbang dan serasi agar tercipta kondisi daerah yang tertib dan teratur sesuai dengan Perda No. 23 tahun 2000 tentang IMB. Manfaat IMB bagi masyarakat adalah:

1. Bangunan yang memiliki IMB dapat meningkatkan nilai ekonomis bangunan
2. Dapat dijadikan sebagai jaminan
3. Dari aspek legalitas mendapat perlindungan hukum

Berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sering kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Masyarakat setiap waktu melalui menuntut pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dicirikan pada proses pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.

Dengan melihat uraian diatas maka menjadi alasan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui tesis yang berjudul ***“Analisis implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa”***.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk Implementasi kebijakan pemerintah Daerah dalam penerbitan izin di Kabupaten Mamasa?
2. Apa faktor yang pendukung dan penghambat implementas kebijakan terhadap Izin Mendirikan Bangunan di Kab Mamasa.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis implementasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa
2. Menganalisis bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa

D. Kegunaan Penelitian.

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan administrasi publik dan mengembangkan teori atau konsep baru yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pemerintah, khususnya ditinjau dari aspek pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Mamasa dalam rangka meningkatkan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Implementasi Kebijakan

Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan pemerintah tentang pelayanan penerbitan IMB adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) Dimana implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan tentang apakah syarat agar implementasi kebijakan dapat berhasil, menurut George C. Edwards III (1980) ada empat variabel dalam kebijakan publik yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Ke empat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Tujuan kita adalah meningkatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan. Penyederhanaan pengertian dengan cara membreakdown (diturunkan) melalui eksplanasi implementasi kedalam komponen prinsip. Implementasi kebijakan adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi.

Teori George C. Edwards III (1980). Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. (Subarsono, 2005:90).

Menurut Patton dan Sawicki (1993) bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada

posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, Unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.

Jadi tahapan implementasi merupakan peristiwa yang berhubungan dengan apa yang terjadi setelah suatu perundang-undangan ditetapkan dengan memberikan otoritas pada suatu kebijakan dengan membentuk output yang jelas dan dapat diukur. Dengan demikian tugas implementasi kebijakan sebagai suatu penghubung yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan mencapai hasil melalui aktivitas atau kegiatan dan program pemerintah. (Tangkilisan, 2003:9)

Menurut Robert Nakamura dan Frank Smallwood hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan ke dalam keputusan-keputusan yang bersifat khusus. (Tangkilisan, 2003:17)

Sedangkan menurut Pressman dan Wildavsky (1984), implementasi diartikan sebagai interaksi antara penyusunan tujuan dengan sarana-sarana tindakan dalam mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan dalam hubungan kausal antara yang diinginkan dengan cara untuk mencapainya. (Tangkilisan, 2003:17)

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (1980) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan, dan lingkungan implementasi.

Variabel isi kebijakan ini mencakup :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau termuat dalam isi kebijakan;
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group, sebagai contoh, masyarakat di wilayah slum areas lebih suka menerima program air bersih atau perlistrikan dari pada menerima program kredit sepeda motor;
3. Sejauh mana perubahan yang di inginkan dan sebuah kebijakan. Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin;
4. Apakah letak sebuah program sudah tepat;
5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci;
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
2. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran. (Subarsono, 2005:93)

Pengertian ini diperkuat oleh pendapat Van Mater dan Van Horen dalam Solichin (2001: 65) tentang defenisi implementasi

Proses implementasi sebagai *“those action by public or private individuals (or group) that are directed at the achievement of objective set forth in prior policy decisions”* (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan). Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut.

Menurut Mazmaniar, Daniel A dan Sabatier Paul A (dalam Solichin,2002:65) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan pemerintah mengandung makna tertentu yaitu : 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 di sahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Van Meter dan Van Horn (Nunung, 2011:15), menyatakan bahwa proses implementasi adalah *“those achivemen by public or private individuals groups that are directed the achievement of objecteves set forth in prior decision”* (tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan). Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van

Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau penerapan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi dan berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik.

Ripley dan Franklin (1982) menyatakan keberhasilan implementasi kebijakan program dan ditinjau dari tiga faktor yaitu:

1. Prespektif kepatuhan (compliance) yang mengukur implementasi dari kepatuhan atas mereka.
2. Keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan.
3. Implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat yang diharapkan (Tangkilisan, 2003:21).

Peters (1982) mengatakan, implementasi kebijakan yang gagal disebabkan beberapa faktor:

1. Informasi
Kekurangan informasi dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat baik kepada obyek kebijakan maupun kepada para pelaksana dan isi kebijakan yang akan dilaksanakannya dan basil-basil dan kehijakan itu
2. Isi Kebijakan

Implementasi kebijakan dapat gagal karena masih samarnya isi atau tujuan kebijakan atau ketidak tepatan atau ketidak tegasan intern ataupun ekstern atau kebijakan itu sendiri, menunjukkan adanya kekurangan yang sangat berarti atau adanya kekurangan yang menyangkut sumber daya pembantu.

3. Dukungan

Implementasi kebijakan publik akan sangat sulit bila pada pelaksanaannya tidak cukup dukungan untuk kebijakan tersebut.

4. Pembagian Potensi

Hal ini terkait dengan pembagian potensi diantaranya para aktor implementasi dan juga mengenai organisasi pelaksana dalam kaitannya dengan diferensiasi tugas dan wewenang (Tangkilisan, 2003:22)

Menurut Van Meter dan Van Horn, prospek-prospek tentang implementasi yang efektif ditentukan oleh kejelasan ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan yang dinyatakan dan oleh ketepatan dan konsistensi dalam mengkomunikasikan ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan tersebut. (Winarno, 2014:113).

2. Konsep Pelayanan Publik

Frederickson (2004:184) menyatakan konsep "publik" dalam administrasi ada lima prospektif yaitu: (1) publik sebagai kelompok yang berkepentingan dilihat sebagai manifestasi dan interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan publik, (2) publik sebagai pemilih rasional terdiri atas individu yang berusaha memenuhi kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan publik yang diwakili melalui "suara", (4) publik sebagai konsumen yang sebenarnya terdiri atas individu yang berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang

besar dianggap sebagai publik, dan (5) publik sebagai warga negara karena partisipasi publik sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dianggap sebagai suatu yang paling penting.

Marshall (2004:64) mempelajari administrasi publik berarti mempelajari tiga unsur utama yaitu administrasi, publik dan kebijakan yang biasa dikenal sebagai segitiga emas. Administrasi sebagai wadah untuk menghimpun kerjasama dan kepentingan mencapai tujuan. Publik adalah sekumpulan manusia yang melakukan kerjasama dan kepentingan untuk mencapai tujuan. Layanan adalah upaya atau usaha untuk melakukan kerjasama dan kepentingan dalam kesepakatan mencapai tujuan.

Administrasi publik merupakan sebuah tindakan dan perilaku yang melibatkan wadah administrasi untuk melakukan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh publik untuk menghasilkan sebuah layanan yang menjadi perekat kesepakatan untuk mencapai sebuah tujuan.

Orientasi administrasi publik menurut Thoha (2006:63) adalah serangkaian kegiatan yang terlembagakan dilakukan oleh publik untuk berbagai kepentingan dan manfaat yang dikemas dalam suatu kebijakan yang menghasilkan suatu tujuan bersama. Artinya, segala hal yang berkaitan dengan administrasi publik selalu melibatkan elemen administrasi, publik dan kebijakan. Elemen administrasi sebagai wadah atau lembaga, elemen publik sebagai pelaku, kerjasama dan kepentingan, serta elemen layanan sebagai pendekatan untuk mencapai sebuah tujuan.

Menurut Rosenbloom (2005:144) menyatakan administrasi publik merupakan pemanfaatan dari sebuah kesepakatan dari usaha yang dilakukan oleh

lebih dari satu orang untuk memahami suatu tindakan dalam bentuk kerjasama atau berbagai kepentingan untuk mencapai tujuan. Keban (2004:40) menyatakan bahwa lingkup administrasi dibagi atas dua yaitu lingkup makro dan lingkup mikro. Lingkup makro berupa kebijakan dan lingkup mikro berupa pelayanan. Kedua lingkup ini memiliki hubungan yang saling mendukung bahwa suatu kegiatan administrasi yang berkaitan dengan kebijakan pada intinya terlihat pada program dan kegiatan yang dijalankan, sedangkan kegiatan layanan pada intinya pemenuhan kepuasan.

Atmosudirjo (2003:79) menyatakan teori yang digunakan dalam memahami pandangan tentang administrasi publik yaitu menggunakan teori pendapat. Teori ini menyatakan bahwa ilmu administrasi adalah ilmu tentang pendapat yang melalui pemikiran rasional menurut prosedur dan proses tertentu yang menggunakan pendapat logis rasional di dalam menjelaskan berbagai kebijakan dan pelayanan administrasi.

Helen (2004:83) menyatakan administrasi adalah ilmu tentang pelayanan. Teori yang digunakan yaitu teori "fakta" yang menyatakan bahwa dalam aktivitas administrasi faktanya adalah menjalankan pelayanan publik. Babbie (2007:61) mendefinisikan teori administrasi adalah penjelasan sistematis tentang suatu fakta atau urusan yang berhubungan dengan aspek kehidupan berupa kebijakan dan layanan. Ini menunjukkan bahwa memahami ilmu administrasi pada dasarnya mengkaji berbagai kebijakan dan prosedur yang menjadi fakta nyata dalam berbagai aktivitas layanan untuk mencapai berbagai kegiatan kerjasama dalam berbagai kepentingan untuk mencapai tujuan.

Simmon (2004:73) menyatakan bahwa pelayanan publik dalam administrasi selalu mempertimbangkan prinsip administrasi untuk mencapai tujuan efisiensi administrasi. Simmon (2004:158) membagi 4 (empat) prinsip administrasi yang efisien yaitu: (1) efisien administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi layanan (2) efisiensi administrasi ditingkatkan dengan perbaikan layanan dalam suatu hirarki yang pasti, (3) efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan, (4) efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan pengelompokan sesuai tujuan, proses, langganan dan tempat.

Pakar administrasi memberi batasan pengertian yang berbeda-beda. Berikut batasan pengertian yang dikemukakan oleh beberapa pakar administrasi antara lain:

- a. Luther Gullick dalam Sofwan Badri (2000:48) mengemukakan "*Administration has to do with getting things serviced with the accomplishment of defined objectives.* (Administrasi bertalian dengan pelaksanaan penyelesaian pelayanan untuk mencapai tujuan yang ditentukan).
- b. Siagian (1999:113) mengemukakan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. Atmosudirdjo (2003:71) memberikan pengertian administrasi sebagai fungsi daripada atau apa yang harus dilayani oleh setiap orang yang memimpin atau mengepalai suatu organisasi.

- d. Abidin (2000:105) secara singkat memberikan definisi bahwa administrasi adalah segenap penyelenggaraan pelayanan sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”.

Batasan pengertian dari beberapa pakar di atas, tampak bahwa administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yakni dua orang atau lebih, mempunyai tujuan yang hendak dicapai, peralatan atau perlengkapan untuk melaksanakan pelayanan. Dan administrasi sebagai suatu usaha proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Orientasi tidak terbatas pada ketatausahaan, akan tetapi meliputi keseluruhan kegiatan atau rangkaian kegiatan pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kegiatan atau rangkaian kegiatan itu merupakan proses tentang bagaimana pelayanan sebagai usaha melaksanakan keputusan yang telah diambil dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi tersebut di atas tampak perumusan berbeda satu sama lain. Perbedaan itu pada penekanan sesuai dengan pandangan pembuat definisi. Namun dalam perbedaan itu ternyata terdapat unsur-unsur yang sama. Persamaan itu antara lain adalah:

- a. Administrasi merupakan kegiatan manusia atau sebagai gejala sosial karena berlangsung dalam saling mempengaruhi antara sejumlah manusia.
- b. Administrasi merupakan proses berupa pelayanan atau rangkaian perbuatan atau kejadian yang kompleks.
- c. Rangkaian pelayanan berupa usaha kerjasama sekelompok manusia atau sejumlah personil (dua orang atau lebih).

- d. Kerjasama itu bermaksud untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan melalui pelayanan, tidak sebagai pengkotakan kerja akan tetapi sebagai satu kesatuan layanan yang semuanya terarah pada pencapaian tujuan.

Istilah administrasi dalam kehidupan dewasa ini banyak dijumpai di mana-mana terutama dalam bentuk kerjasama, apakah usaha kerjasama itu dilakukan oleh instansi pemerintah maupun usaha swasta. Administrasi adalah suatu ilmu yang berorientasi pada kegiatan manusia mulai dari penentuan tujuan pelaksanaan, sampai pada pencapaian tujuan itu, yang mana sasaran utamanya adalah manusia. Administrasi sebagai kegiatan manusia hanya berjalan apabila terdapat sekelompok manusia atau orang yang berkeinginan bekerjasama untuk mencapai tujuan tersebut yang telah ditentukan sebelumnya.

Gambaran tentang administrasi, (Achmad, 2010 ; 39) mengatakan bahwa administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Siagian (1999:96) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua pendapat tersebut, maka administrasi pada dasarnya merupakan suatu bentuk atau sarana kegiatan yang terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan memanfaatkan seluruh unsur yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk memungkinkan proses pencapaian tujuan dapat berhasil .

Uraian pengertian di atas, penulis mengambil suatu kesimpulan bahwa administrasi adalah merupakan keseluruhan proses pelayanan dalam usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya di mana tujuannya harus searah dengan tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Rahim (2000:144) di mana membaginya atas tiga segi yaitu:

- a. Administrasi sebagai proses, adalah seluruh pelayanan mulai dari pemikiran, perencanaan, pengaturan, pengarahan, pengawasan sampai kepada tercapainya tujuan.
- b. Administrasi dalam arti fungsional adalah seluruh tindakan atau aktivitas yang mau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seorang maupun secara berkelompok harus ada pelayanan yang bersifat merencanakan, memimpin, membimbing, mengadakan pengawasan, mengorganisir dan sebagainya.
- c. Administrasi dalam arti institusional adalah keseluruhan orang yang secara berkelompok merupakan satu kesatuan menjalankan pelayanan ke arah tercapainya tujuan bersama. Melakukan kegiatan itu ada empat macam orang yaitu :
 - 1) Orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan dan menentukan pelayanan yang menjadi pedoman dalam kegiatan selanjutnya. Orang ini disebut administrator.
 - 2) Orang-orang yang memimpin pelayanan ke arah tercapainya hasil-hasil yang konkrit seperti penggunaan orang, alat-alat mesin dan lain-lain, golongan ini disebut manager.

- 3) Orang-orang yang membantu pelayanan administrator atau manajer, dan orang-orang ini biasanya terdiri dari orang-orang ahli misalnya ahli keuangan, ekonomi, tehnik, hukum, dan lain-lain, golongan ini disebut staf.
- 4) Orang-orang yang menjalankan pelayanan yang telah ditentukan oleh manager, golongan ini disebut pekerja biasa (operator).

Uraian-uraian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengertian administrasi itu hanya mencakup 3 (tiga) unsur yaitu:

- a. Sekelompok manusia yang melakukan layanan.
- b. Kegiatan bersama (kerjasama) dalam melayani
- c. Tujuan pelayanan yang hendak dicapai.

Administrasi merupakan kegiatan pengkoordinasian secara rasional melalui proses organisasi dalam hubungan kewenangan yang tersusun secara hirarki. Karena itu pemikiran ini dapat disebut sebagai pemikiran struktural formal, sebab perhatian utamanya menyangkut struktur organisasi dan berkaitan dengan pelayanan administrasi. Aktivitas tersebut hanya dapat di implementasikan dalam sebuah organisasi termasuk lembaga atau institusi pemerintah yang dikenal dengan birokrasi (Abidin, 2008 ; 25).

Kuhn (2006:140) menyatakan ilmu pengetahuan akan berkembang melalui tahapan paradigmanya. Paradigma merupakan kumpulan lepas dari asumsi, konsep atau proposisi yang disatukan secara logis yang mengarahkan pemikiran dan jalannya pengkajian. Administrasi publik merupakan sebuah ilmu dan seni yang mengembangkan proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas untuk mencapai sebuah tujuan (Achmad, 2010:39).

Konstruksi administrasi publik ini yang akhirnya mempoposisikan hubungan administrasi publik dengan paradigma ilmu pengetahuan.

Memahami paradigma administrasi dalam kaitannya dengan implementasi pelayanan dalam suatu organisasi, tidak terlepas dari usaha yang komprehensif teori administrasi. Achmad (2010:40) bahwa paradigma administrasi merupakan sebuah paradigma dalam menjawab permasalahan organisasi dan birokrasi. Model yang ditunjukkan yang berkaitan dengan paradigma administrasi yaitu model rasional aktor, paradigma proses organisasi, dan paradigma birokrasi dan paradigma layanan.

Allison dalam Achmad (2010:59) mengemukakan pandangan tentang paradigma administrasi pertama yaitu model rasional aktor ini berkaitan dengan penjelasan tentang keputusan pemerintah yang dapat dipahami dari sudut pandang bahwa keputusan merupakan produk dari aktor tunggal (*single actor*) sebagai strategi untuk memenuhi kepentingan diri sendiri.

Halperin (2007:78) menyatakan bahwa paradigma administrasi memberikan sebuah penegasan bahwa setiap aktivitas administrasi dibuat sebagai produk atau jasa dari pengambil keputusan untuk mengembangkan strategi dalam memenuhi kepentingan dan keuntungan yang ingin dicapai. Model *rational actor* dalam suatu organisasi sangat diperlukan sebagai sebuah keputusan yang rasional dan menjadi tindakan administrasi yang strategis untuk mencapai kepentingan dan keuntungan.

Paradigma administrasi mengenai model rasional aktor bila dikaitkan dengan implementasi pelayanan organisasi, menjadi sebuah produk yang diperlukan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi.

Stelent (2008:54) menyatakan paradigma model rasional aktor merupakan solusi kekuasaan dan kekuatan dalam mengembangkan strategi dan kemajuan pelayanan organisasi.

Paradigma administrasi selanjutnya adalah model paradigma proses organisasi (*organization process paradigm model*), yang dikembangkan oleh Allison dalam Achmad (2010:60) mengemukakan bahwa aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan dan proses pelayanan yang tinggi tingkat strukturnya melalui standar operasi prosedur (*procedure operation standard*).

Allison dalam Achmad (2010:60) mengungkapkan bahwa peran pemerintah harus diarahkan kepada melayani publik agar mencapai *democratic governance* yang dilakukan secara efektif melalui inovasi, prinsip-prinsip *good governance*, pemanfaatan teknologi, penguatan institusi publik, partisipasi, pengembangan kapasitas, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan dan kemitraan sektor publik.

Perspektif administrasi publik menurut Woodrow (2000) mempunyai struktur yang mengikuti model bisnis yakni mempunyai eksekutif otoritas, pengadilan (*controlling*) yang amat penting mempunyai struktur organisasi hierarki, dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan yang dilakukan secara efisien. Konsep ini dikenal sebagai *the old of public administration* yang tugasnya adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan.

Tugas semacam ini dilaksanakan dengan netral, profesional dan lurus (*faithfully*) mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan (Safeii, 2002). Upaya seperti itu tidak terlepas dari pengawasan yang dilakukan oleh pejabat organisasi,

sehingga tidak menyimpang dari kebijakan pelayanan yang dibuatnya. menurut Woodrow (2000) mempunyai struktur yang mengikuti model bisnis yakni dalam perjalanan sejarah memperoleh perkembangan konsep baru. Salah satunya yaitu konsep rasional model yang dikemukakan oleh menurut Woodrow (2000) mempunyai struktur yang mengikuti model bisnis yakni adalah:

- 1) Titik perhatian pemerintah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang;
- 2) *Public policy* dan administrasi berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan pelayanan untuk mencapai tujuan;
- 3) Administrasi publik memainkan peran yang lebih besar dari proses pelayanan publik
- 4) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab;
- 5) Para administrator bertanggung jawab kepada pimpinan atas pelayanan publik
- 6) Program pelayanan di administrasikan secara baik melalui garis hirarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirarki atas organisasi;
- 7) Nilai-nilai utama dari administrasi publik adalah efisien dan rasionalitas pelayanan;
- 8) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan berorientasi kualitas layanan
- 9) Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting* (Keban, 2008).

Perspektif selanjutnya dari administrasi publik yaitu *new public management* di mana semua pimpinan didorong untuk menemukan cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintah. Kunci dari *new public management* adalah sangat menitikberatkan pada mekanisme pasar termasuk upaya melakukan kompetisi di dalam instansi pemerintah dan unit lintas batas bagi sektor organisasi yang berorientasi *profit non profit* (Osborne, 2005).

Konsep *new public management* dipandang sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. Dengan konsep seperti inilah maka Christopher (1995) mengatakan bahwa *new public management* merubah cara dan model menurut perkembangan pasar yang diterapkan pada birokrasi pemerintah. Mewujudkan *new public management* dalam birokrasi publik, diupayakan agar para pemimpin birokrasi meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi yang mendorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kinerja, restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi, melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan (Fadillah, 2001).

New public service menjadi perspektif dalam administrasi publik yang diterapkan pada periode ketiga setelah *new public management*. Konsep *new public service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. *New public service* mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Lahirnya konsep ini memang tidak bisa dipisahkan dengan pendahulunya.

Ide dasar konsep ini dibangun dari konsep *democratic citizenship theory*, model komunitas dan *civil society*, organisasi humanisme, *postmodern* ilmu administrasi negara yang pada periode ketiga disebut *the new public service* (Keban, 2008).

Upaya perbaikan birokrasi pemerintahan, maka diterapkan *reinventing bureaucracy*. Perspektif administrasi publik ini merupakan pembaharuan yang mewiraswastakan birokrasi pemerintahan. Para pejabat disertai semua komponen instansi publik senantiasa bekerja keras untuk meningkatkan sumber yang berpotensi ekonomi yang dimiliki instansi pemerintah dari yang tidak produktif bisa produktif, dari yang produksinya rendah ditingkatkan ke produksi yang lebih tinggi. Osborne dalam Safeii (2002) bahwa *reinventing government* pada hakekatnya adalah upaya mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta ke dalam birokrasi pemerintah. Kinerja seperti inilah yang dikenal dengan upaya mewiraswastakan birokrasi pemerintah. Ada 10 (sepuluh) prinsip mewiraswastakan pemerintah menurut Osborne sebagai berikut (Safeii, 2002):

- 1) Pemerintah harus bersifat sebagai Katalis, yang merupakan fungsi yang mampu memisahkan sebagai pengarah (membuat kebijakan, peraturan dan undang-undang) dengan fungsi sebagai pelaksana.
- 2) Pemerintah milik publik, yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya ke tangan publik yang diberdayakan, sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah.
- 3) Pemerintah kompetitif yang mensyaratkan persaingan diantara penyampaian jasa atau pelayanan untuk bersaing berdasarkan kinerja dan harga.

- 4) Pemerintah berorientasi misi, melakukan deregulasi internal, menghapus banyak peraturan dan ketentuan internal yang tidak efektif, dan secara radikal menyederhanakan sistem administrasi yang panjang dan menghambat.
- 5) Pemerintah birokrasi pada hasil, mengubah fokus dari input menjadi akuntabilitas pada keluaran atau hasil.
- 6) Pemerintah berorientasi pelanggan, memperlakukan publik yang dilayani siapa saja dalam mengurus administrasi.
- 7) Pemerintah wiraswasta, sebagai upaya untuk meningkatkan sumber-sumber ekonomi yang dimiliki oleh instansi pemerintah dari yang tidak produktif diupayakan berproduktif dari yang berproduksi rendah ditingkatkan berproduksi tinggi.
- 8) Pemerintah antisipatif, pemerintahan yang berpikir ke depan.
- 9) Pemerintah desentralisasi, pemerintahan yang mendorong wewenang dari pusat melimpahkan ke daerah melalui organisasi atau sistem yang ada.
- 10) Pemerintah berorientasi pasar, memanfaatkan struktur pasar swasta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan mekanisme administratif.

3. Defenisi Pelayanan Publik

Menurut Soetopo (dalam Napitupulu, 2007:164) mendefenisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu masyarakat menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Selanjutnya Soetopo mengemukakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan jumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan

daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Gronroos (dalam Winarsih dan Ratminto, 2009:2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Moenir (2000:26-27) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara interen pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood Famer (dalam Warella, 1997:17-18), menjelaskan bahwa ada 3 (tiga) karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

- a. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat di hitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan kepada pelanggan.
- b. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama

mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dan satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu-kewaktu.

- c. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak di rekayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan, tapi kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Konsep pelayanan publik menurut Pamudji (dalam Napitupulu, 2007:165) diturunkan dari makna *public service* yang berarti : berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya.

Pelayanan publik yang berkualitas dan pantas, telah menjadi tuntutan masyarakat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat yang lebih demokratis. Peran pemerintah sebagai *governor-governed*, dan *regulator-regulated* harus memberikan peluang kepada warga masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Regulasi pelayanan publik yang

masih tersebar dalam banyak peraturan yang sifatnya sektoral, menjadikan pelayanan publik di Indonesia berada pada kondisi yang belum *manageable*.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Rusli, 2008:52).

Dalam pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka

pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan

Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kemampuan birokrasi dapat di nilai salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan birokrasi di lapangan, pelayanan publik pun menarik minat tersendiri untuk dipelajari. Dwiyanto dkk (2002 : 231) menyatakan bahwa penilaian terhadap kemampuan birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat pula dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Menurut Tjokrowinoto (2004:121) seorang aparatur birokrasi yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat perlu memiliki kompetensi yang mencakup *Pertama*, sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru yang timbul di dalam pasar. *Kedua*, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin yang terkait dengan fungsi instrumentasi birokrasi, akan tetapi harus mampu melakukan terobosan melalui pemikiran yang kreatif dan inovatif. *Ketiga*, mempunyai wawasan futuristik dan sistemik. *Keempat*, mempunyai kemampuan untuk mengantisipasi, memperhitungkan dan meminimalkan resiko. *Kelima*, jeli terhadap potensi sumber-sumber dan peluang baru. *Keenam*, mempunyai kemampuan untuk mengkombinasikan sumber menjadi *resource mix* yang mempunyai produktivitas tinggi. *Ketujuh*, mempunyai kemampuan untuk mengoptimalkan sumber yang tersedia, dengan menggeser sumber kegiatan yang berproduktivitas rendah menuju kegiatan yang berproduktivitas tinggi.

Jadi ada sejumlah kemampuan yang dituntut bagi para profesional, baik pada aspek-aspek yang bersifat keterampilan fisik maupun sikap mental yang positif sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayani. Mencermati cakupan kompetensi ini, maka peningkatan kualitas birokrat harus menjadi target, seiring dengan penataan kelembagaan dan SDM birokrat. Model-model pendidikan dan pelatihan, baik struktural dan fungsional perlu dilakukan. Materi dan kurikulum pendidikan dan pelatihan itu pun harus terus disempurnakan dan diperkaya sesuai kebutuhan yang diharapkan.

Selain teori-teori pelayanan yang dikemukakan di atas, Denhard dan Denhard (2003:25-26) menawarkan suatu model pelayanan yang disebutnya sebagai model pelayanan publik baru (*new public service*). Dijelaskan bahwa model pelayanan ini berpijak pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga Negara. Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat, bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. Denhard dan Denhard menegaskan bahwa birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggungjawab kepada masyarakat secara keseluruhan.

Selanjutnya Denhard menjelaskan bahwa birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Hal tersebut merupakan serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal masa kini di era demokrasi.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai politik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai-nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisikan preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, karena masyarakat bersifat dinamis. Untuk itu karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Di samping itu, pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif, dimana pelayanan publik harus menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan suku agama, ras dan asal daerah serta afiliasi politik. Artinya bahwa setiap warga negara diberlakukan sama dalam konteks pelayanan, ketika masyarakat membutuhkan pelayanan publik dari birokrasi pemerintahan.

4. Azas-Azas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan mempunyai dasar-dasar tersendiri. Pembuatan kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik. Perencanaan dan perumusan sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya mewujudkan asas-asas pelayanan public sebagai berikut;

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Aktivitas pelayanan publik diharapkan bersifat terbuka. Mudah diakses oleh semua pihak yang bersifat transparan sehingga institusi diharapkan

menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko.

b. Akuntabilitas

Prosedur pelayanan publik yang ditetapkan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma sosial dan kepatuhan yang berlaku.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Ratminto dan Winarsih (2006:245) mengemukakan bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perijinan yang harus diperhatikan, yaitu: (1) Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan sertifikat tanah dari instansi penyelenggara jasa sertifikat

tanah harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. (2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan. (3) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. (4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. (5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. (6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. (7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. (8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). (9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. (10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi. (11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, maka harus dirancang mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut

ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

1) Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan, (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Simplisitas atau kesederhanaan dapat dimaknai sebagai suatu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh penyedia maupun penerima layanan dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal yaitu : 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pimpinan harus mampu memberikan jalan keluar atas setiap keluhan dan masalah yang ditemukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2) Kualitas Pelayanan Publik

Penerima layanan dalam menerjemahkan kualitas pelayanan publik tetap herdasar pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik tersebut dilaksanakan. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, prespektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari konsep tersebut, indikator efektivitas pelayanan aparat sebagai berikut :

a. Optimasi Tujuan

Efektivitas pelayanan dapat di ukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah di rencanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi sebelum tercapai sepenuhnya.

Indikator yang lain di ajukan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah prespektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai memiliki keterampilan keahlian khusus.

b. Perilaku Pegawai Dalam Organisasi

Indikator ketiga yang di gunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam

hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

Menurut Sinambela (2008:6) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin pada kepuasan pengguna layanan, yaitu masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari beberapa dimensi, antara lain : 1) *transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti, 2) *akuntabilitas* yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) *kondisional*, yakni pelayanan yang di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, 4) *equality*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dengan kata lain bahwa keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang

mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Supriyanto (2009:267) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui 5 (lima) dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*. *Tangible* berkaitan dengan sarana dan prasarana atau fasilitas yang harus tersedia. *Empathy* yakni sifat tegas tetapi penuh dengan perhatian. *Responsiveness* yaitu kesanggupan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap keluhan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan yang terpercaya dan *Assurance* yaitu memberikan jaminan dan keramahan penyedia layanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, menurut Ndraha (2005:167) menjelaskan bahwa dalam kondisi *no choice* sector publik, tolak ukur penilaian kualitas bukan kepuasan tetapi pengertian (*understanding verstehen*), penerimaan (legitimasi) dan kepercayaan (yang bersumber dari pengetahuan bahwa pertanggungjawaban pemerintah atas pelayanannya jelas dan faktual, saya tau maka saya percaya) konsumen.

Selanjutnya Ndraha (2005:19) dalam hal dimensi kualitas pelayanan publik mengemukakan sebagai berikut :

- a) Keorientasian kepada kebutuhan masyarakat
- b) Kesesuaian dengan ekspektasi
- c) Tingkat distribusi (keadilan dan pemerataan)
- d) Keistimewaan (tak memihak, efisien, hemat, terbuka dan kebersamaan)
- e) Tingkat percaya (*trust*) yang dilayani

f) Tingkat pertanggungjawaban penyedia layanan

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990:4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya, manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya, sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan keinginan pelanggan.

Menurut Lenvine terkait dengan kualitas pelayanan (1990:188) menjelaskan bahwa pelayanan publik di negara demokrasi paling tidak harus memenuhi 3 (tiga) indikator, yaitu responsifitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan, 2) *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi layanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan, 3) *akuntabilitas*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Valerie A. Zeithmel et al (1990:26) menjelaskan bahwa mengoperasikan dan mengukur mutu layanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan indikator yaitu 1) *Tangible*, yaitu fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan, 2) *Reability*, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara

akurat, 3) *Responsivenees*, yaitu kemampuan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, 4) *Assurance*, atau kepastian yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, 5) *Empathy*, yaitu kemampuan memberikan layanan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Dari beberapa indikator pelayanan publik yang tawarkan oleh para ahli tersebut diatas, maka indikator pelayanan publik yang dijadikan acuan dalam mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan dan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah prinsip-prinsip pelayanan menurut Zeithaml (1990:26) yaitu : 1) *Realibility*, 2) *Responsivenees*, 3) *Assurance* dan 4) Empati.

5. Standar Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparaturnya sebagai representasi pelayanan pemerintah harus memenuhi kualifikasi standar pelayanan yang memadai sehingga menciptakan pelayanan prima dalam parameter publik. Pelayanan kepada masyarakat harus dimaksimalkan dengan melibatkan tenaga teknis profesional pemerintah yang menguasai dan mampu melaksanakan fungsi pelayanan tersebut dengan teliti dan akurat.

Seiring dengan perkembangan pelayanan di berbagai negara, khususnya di Indonesia, terdapat beberapa alasan sehingga negara mendelegasikan fungsi pelayanan kepada birokrasi profesional yaitu : (1) adanya kegagalan mekanisme pasar yang diwujudkan dalam bentuk monopoli, skala ekonomi dan ketimpangan informasi, (2) pelayanan yang disediakan oleh pasar tidak berlangsung dengan

baik dan efisien karena adanya barang-barang publik yang dapat di nikmati pada saat yang bersamaan oleh orang lain tanpa mempertimbangkan perannya dalam penyediaan barang publik tersebut, adanya eksternalitas yaitu manfaat dan kerugian dari suatu kegiatan produksi tak di perhitungkan dalam penetapan harga sehingga pelaku bisnis tidak tertarik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, (3) pertimbangan tindakan publik dalam rangka menghindari kemungkinan masyarakat dirugikan oleh pelayanan yang diberikan pasar yang acap kali kepentingannya dengan kepentingan publik.

Jenis dan karakteristik pelayanan persyaratan informasi, persyaratan normatif dan tingkat kepercayaan organisasi jaringan dapat digunakan sebagai pedoman dalam menentukan apakah organisasi pelayanan publik dikelola oleh swasta atau negara (organisasi publik). Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik mesti di iringi oleh peraturan pemerintah, pengaswasan dan akuntabilitas, karena tanpa adanya akuntabilitas, kontrol, dan peraturan yang mengikat di khawatirkan birokrasi publik tidak dapat berjalan dengan baik.

Menurut Meter dan Horn (Subarsono, 2008), ada enam variabel yang memengaruhi kinerja implementasi, yakni : Standar dan sasaran kebijakan, Sumber daya, Hubungan antar Organisasi, Karakteristik agen pelaksana, dan kondisi Sosial ekonomi dan politik.

Kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan

perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan dari pada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. (Federick dalam Agustino, 2008:7).

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Kebijakan publik sebagai "*is whatever government choose to do or not to do*" (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan "tindakan" dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. Dye (dalam Islamy, 2009:19)

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

6. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Tahap-tahap kebijakan publik adalah sebagai berikut :

- a) Tahap penyusunan agenda
- b) Tahap formulasi kebijakan
- c) Tahap adopsi kebijakan
- d) Tahap implementasi kebijakan
- e) Tahap evaluasi kebijakan. (Dunn, 2000:21).

7. Ciri-Ciri Kebijakan Publik

Ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu dirumuskan. Ciri-ciri kebijakan publik antara lain :

- a. Kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan yang serba acak dan kebetulan.
- b. Kebijakan pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu.
- c. Kebijakan bersangkutan paut dengan apa yang senyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang tertentu.
- d. Kebijakan publik mungkin berbentuk positif, mungkin pula negatif, kemungkinan meliputi keputusan-keputusan pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana justru campur tangan pemerintah diperlukan. (Suharno, 2010:22)

B. Penelitian Terdahulu

Sehubungan topik penelitian ini, beberapa kajian dengan topik yang sama/atau yang berhubungan langsung dengan topik ini sebelumnya.

Aty UAR (2015) Implementasi Kebijakan Pelayanan Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Tata Kota Ambon. Penelitian ini bertujuan: 1) menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), 2) faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Desposisi, Struktur Birokrasi dan kondisi sosial ekonomi. Penelitian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data penelitian diperoleh melalui wawancara oleh peneliti, observasi dan dokumentasi. Informan Penelitian sebanyak 21 orang terdiri dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang bertugas melakukan pelayanan perizinan pada instansi tersebut, penelitian survey dan pengukuran, serta masyarakat sebagai subyek penerima layanan IMB

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal perencanaan sasaran / target IMB, tingkat kesesuaian antara perencanaan penerimaan dana dari sektor retribusi dengan perkiraan jumlah masyarakat / pengusaha properti yang membangun dalam satu tahun anggaran di Kota Ambon berada pada tingkat tidak sesuai, analisis dan evaluasi menunjukkan belum terlihat secara nyata, terbukti penerimaan peningkatan pendapatan asli daerah pada tahun, Tahun 2010 ditargetkan sebesar Rp.850.000.000, Realisasi penerimaan Ijin Mendirikan Bangunan Rp. 827.287.613, Presentase penerimaan Ijin Mendirikan Bangunan 97,32%,Pendapatan Asli Daerah Rp. 19.671.684.725, Presentase Ijin Mendirikan Bangunan bagi Pendapatan Asli Daerah 4,12%, sedangkan tingkat kemampuan,

keterampilan dan keahlian aparatur perencana dalam menyusun rencana penerimaan retribusi di Kota Ambon masih berada pada tingkat kurang mampu. Pengelolaan atau pelaksanaan retribusi IMB berada pada tingkat kurang baik dan kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, untuk itu Pemerintah Kota Ambon diharapkan lebih giat memberikan sosialisasi lewat pendidikan dan pelatihan kepada aparat pelaksana dan masyarakat tentang pentingnya retribusi Ijin Mendirikan Bangunan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah.(PAD).

Suryani, AI (2008) Implementasi Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Perspektif Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Sukamara. Adapun tujuan penelitian yaitu (1) Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi fungsi pelayanan Pemerintah Kabupaten Sukamara dalam pemberian Ijin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Sukamara dalam perspektif AAUPB (2) Untuk mengetahui dan menganalisa Kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Sukamara dalam Implementasinya terhadap Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan harapan masyarakat di Kabupaten Sukamara. 3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sukamara dalam rangka mengatasi kendala menuju pada standard pelayanan pemberian Ijin Mendirikan Bangunan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelenggaraan fungsi pelayanan pemerintah dalam pemberian ijin mendirikan bangunan di kabupaten sukamara telah mendasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan asas-asas umum pemerintahan yang baik agar tercapai kesejahteraan masyarakat kabupaten sukamara. Kendala implementasi pemberian IMB di kabupaten

sukamara disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor penyebab implementasi pemberian IMB oleh pemerintah kabupaten sukamara belum efektif adalah faktor peraturan perundang-undangan yaitu lemahnya aspek sosiologis dalam peraturan daerah kabupaten sukamara tentang IMB karena kurang sosialisasi, faktor aparat yaitu petugas pelayanan IMB dan satpol PP sebagai lembaga penegakan Hukum Perda IMB belum berfungsi secara optimal, dan faktor kesadaran hukum masyarakat yaitu kurangnya taraf kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat kabupaten sukamara berkaitan dengan kesadaran mengajukan permohonan IMB

Upaya-upaya dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi pemberian ijin mendirikan bangunan di kabupaten sukamara adalah dengan peningkatan pengawasan sebagai instrumen kendali disiplin aparat pelayanan permohonan IMB kabupaten sukamara, penerapan pola pembinaan yang tepat dan berdaya guna dengan pendisiplinan yang manusiawi dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan IMB kepada masyarakat, keteladanan pimpinan dalam menyegerakan melayani pemohon IMB

Febriani AE, 2008. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Tenggarong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Tenggarong dan untuk menganalisis apa saja faktor penghambat dan pendukung Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Tenggarong. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nama, objek dan subjek retribusi IMB sudah baik.

Golongan retribusi IMB di tentukan saat setelah dilakukan pemeriksaan lapangan, sudah dilakukan dengan baik. Tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi IMB sudah baik. Struktur dan besarnya tarif retribusi IMB di Kecamatan Tenggarong dilakukan dengan baik.

Faktor penghambatnya dari terbatasnya dana operasional untuk melakukan sosialisasi, kesadaran masyarakat masih rendah, masyarakat menutup diri terhadap informasi tentang IMB dan di daerah Tenggarong, penduduk memiliki IMB sangat minim, rumah sebagian masyarakat sifatnya semi permanen tidak memiliki IMB, kurangnya sosialisasi tentang Perda yang mengatur mengenai IMB, berkenaan dengan dana operasional, petugas lapangan dalam melaksanakan penertiban IMB belum mencukupi.

Sedangkan faktor pendukungnya ketersediaan sarana pendukung, Kecamatan selalu sosialisasi tentang IMB, meningkatkan pengawasan, terciptanya pemanfaatan ruang dan tata bangunan sesuai dengan RTBL, adanya sanksi pembongkaran dengan teguran secara tertulis berturut-turut maksimal 3 kali dan jangka waktu teguran 2 hari kerja setiap teguran. Sebaiknya Kecamatan Tenggarong melakukan pengajuan dana dengan instansi yang terkait untuk mengatasi masalah dana operasional untuk sosialisasi mengenai masalah IMB. Kecamatan Tenggarong lebih melakukan pengawasan IMB dan sosialisasi Peraturan Daerah yang mengatur IMB dan masyarakat daerah Kecamatan Tenggarong yang rumahnya bersifat semi permanen baru memiliki IMB.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

No	Nama/ Tahun	Judul	Hasil Penelitian Terdahulu	Kesamaan
1	Aty uar, 2015	Implementasi Kebijakan Pelayanan Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Tata Kota Ambon	Perencanaan sasaran / target IMB, tingkat kesesuaian antara Perencanaan Penerimaan dana dari sektor retribusi dengan perkiraan jumlah masyarakat / pengusaha properti yang membangun dalam satu tahun anggaran di Kota Ambon berada pada tingkat tidak sesuai, Analisis dan evaluasi menunjukkan belum terlihat secara nyata, terbukti penerimaan peningkatan pendapatan asli daerah	Implementasi kebijakan mengenai pelayanan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Desposisi
2.	Suryani, AI, 2008	Implementasi Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Perspektif Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Sukamara	Kendala implementasi pemberian IMB di kabupaten sukamara disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor penyebab implementasi pemberian IMB oleh pemerintah kabupaten sukamara belum efektif adalah faktor peraturan perundang-undangan yaitu lemahnya aspek sosiologis dalam peraturan daerah kabupaten sukamara tentang IMB karena kurang	Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi fungsi pelayanan Pemerintah Kabupaten Mamasa dalam pemberian Ijin mendirikan Bangunan di Kabupaten Mamasa

			<p>sosialisasi, faktor aparat yaitu petugas pelayanan IMB dan satpol pp sebagai lembaga penegakan hukum perda IMB belum berfungsi secara optimal, dan faktor kesadaran hukum masyarakat yaitu kurangnya taraf kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat kabupaten sukamara berkaitan dengan kesadaran mengajukan permohonan IMB</p>	
3	Febriani AE, 2008	<p>Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kecamatan Tenggarong</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa nama, objek dan subjek retribusi IMB sudah baik. Golongan retribusi IMB di tentukan saat setelah dilakukan pemeriksaan lapangan, sudah dilakukan dengan baik. Tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi IMB sudah baik. Struktur dan besarnya tarif retribusi IMB di Kecamatan Tenggarong dilakukan dengan baik</p>	<p>Adalah untuk menganalisis Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten dan untuk menganalisis apa saja faktor penghambat dan pendukung Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kab Mamasa.</p>

C. Kerangka Berpikir



Gambar : 1.1

D. Operasionalisasi Konsep

Untuk memudahkan konsep permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa definisi operasional konsep sebagai berikut:

1. Analisis adalah suatu usaha untuk mengamati secara detail mengenai permasalahan tentang pelaksanaan atau penerapan kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.
2. Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan IMB di kabupaten

Mamasa atau bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang dengan matang sebelumnya.

3. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan penerbitan IMB di kabupaten Mamasa dan cara bertindak.
4. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan pemenuhan penerbitan IMB masyarakat mamasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Kabupaten Mamasa dalam rangka upaya pemenuhan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.
6. IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Mamasa kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum yang diatur pada pasal 5 ayat 1 Perda 7 Tahun 2009.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif (Ahmadi (2005), Newman and Carolyn R.Benz (1988)). Metode penelitian menghasilkan data berupa kata, tindakan yang dapat diamati dari subyek itu sendiri. Juga data di peroleh langsung dari dokumentasi implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan penertiban IMB di Kabupaten Mamasa.

Penelitian kualitatif dilakukan untuk mengungkap latar alamiah yang terjadi pada implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan penertiban IMB di Kabupaten Mamasa. Data diperoleh secara alamiah di lokasi penelitian. Data alamiah tersebut berasal dari hasil ungkapan langsung masyarakat sebagai subyek di lapangan, hal mana data kualitatif tersebut berkembang, oleh penulis dibuatkan seperangkat pertanyaan dalam bentuk pedoman wawancara. Penulis menguraikan rentetan perkembangan peristiwa, melalui observasi maupun lewat interaksi yang dibangun penulis dengan warga setempat.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Satuan berikutnya dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh sebelumnya sehingga dapat menggabungkan semua informasi yang telah ditemui. Dari siapa atau dari mana dimulai tidak menjadi persoalan bagi penulis, tetapi bila hal itu telah berjalan maka pemilihan berikutnya bergantung pada apa keperluan penulis. Informan ditetapkan di lapangan atas prinsip kejenuhan informasi. Bila dengan informan yang telah diambil, ada informasi yang masih diperlukan, mencari lagi informan yang diperkirakan

mempunyai informasi yang masih dibutuhkan untuk pengembangan tulisan, sebaliknya bila dengan menambah informan hanya diperoleh informasi yang sama, berarti jumlah informan sudah cukup, karena informasinya sudah memadai. Secara perseorangan dalam satuan kajian sudah penulis ketahui, sehingga pengumpulan data dipusatkan di sekitar satuan kajian tersebut.

Kriteria menentukan subyek penelitian (informan), sebagai berikut.

1. Informan yang menguasai atau memahami penyelenggaraan penerbitan IMB, sehingga tradisi tersebut bukan sekedar diketahuinya, melainkan juga dipahaminya.
2. Informan tersebut pernah berkecimpung atau masih berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang akan diteliti.
3. Informan itu bersedia atau mempunyai waktu untuk dimintai informasi terkait penelitian.
4. Informan tersebut, awalnya masih asing dengan penulis, untuk kemudian bisa menerima penulis dalam suasana kekrabatan sehingga dapat dijadikan narasumber.
5. Penulis menggabungkan informan dengan menganalisis kejadian menurut perspektif mereka dan memilih informan yang menggunakan teori partisipatif.

Sumber data dalam penelitian di sesuaikan dengan fokus penelitian, dimana informan sumber data dipilih dan mengutamakan perspektif emic. Artinya, mementingkan pandangan informan yakni bagaimana kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penertiban IMB di Kabupaten Mamasa. Menurut Saifuddin (2006:91) bahwa "...kerja emic mencapai tingkat tertinggi tatkala mengangkat informan native pada status penilai tertinggi bagi kecukupan deskripsi dan analisis pengamat". Sesuai dengan fokus penelitian, maka sumber data yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sumber

data penelitian kualitatif berupa: (1) kata-kata dan tindakan, (2) sumber tertulis, dan (3) foto, untuk jelasnya dapat di lihat pada teknik pengumpulan data.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah penulis sendiri, dengan kemampuan yang dimilikinya berupa kemampuan belajar dan mengambil keuntungan dari pengalaman dan pengetahuan yang diperolehnya di lapangan. Penulis sebagai manusia dipercaya menjadi instrumen, bukan berarti penulis hanya membawa dirinya sendiri ke lapangan. Bagaimana pun penulis memerlukan alat lain sebagai penunjang penelitian berupa pedoman wawancara, alat tulis (pulpen), kertas, serta alat berupa dan tustel guna mengambil gambar (foto), yang berhubungan dengan obyek penelitian, kesemuanya dimanfaatkan oleh penulis dalam penelitian untuk pelaksanaan pengumpulan data penelitian di lapangan,

selaku perencana, pelaksana, analis dan penafsir data dan sekaligus menjadi pelapor penulisan akhir dalam penelitian ini.

Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepekaan dengan cara membangun *rapport* yang dilakukan melalui interaksi terhadap segala isyarat pribadi di lingkungan tempat penelitian. Dalam hal ini penulis memaknai berbagai kebijakan pemerintah dalam penerbitan IMB
2. Penulis dengan pengetahuan dasarnya, mengembangkan kesadarannya sedemikian rupa terhadap situasi di luar pengetahuan yang dimiliki sebelumnya, juga memberikan simpati-simpati yang tidak terucapkan

yang diharapkan memberikan kedalaman dan kekayaan pada pemahaman penulis dalam setting-setting sosial di lapangan.

3. Penulis sebagai instrumen memproses data yang ditemukan di lapangan setelah data tersebut tersedia atau mencukupi, dan selanjutnya mengklarifikasikan temuan data yang ada kepada informan untuk koreksi dan penguatan.
4. Penulis membuat catatan selama di lapangan yang dituangkan dalam buku harian (*log book*), dalam bentuk catatan perjalanan tesis (S2) yang memudahkan penulis untuk menyalin hasil wawancara yang diketik tiap hari dalam catatan perjalanan tersebut untuk kemudian disajikan dalam penyajian disertasi dengan berbagai pengeditan terlebih dahulu, hingga memudahkan penulis, mengemhankan tanggal pengamatan (hasil observasi), wawancara dan menganalisis temuan-temuan data berupa dokumen dari arsip daerah Kabupaten Mamasa, yang kemudian dipilah-pilah dan dimasukkan dalam penyajian akhir tesis.
5. Penulis melakukan penulisan sekaligus mencermati dan menyelidiki respon-respon yang telah ditemukan mulai dari awal penelitian hingga selesainya penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Selanjutnya penulis lebih aktif mewawancarai subyek (informan), seperti panitia penerbitan IMB, kemudian mengembangkan hubungan-hubungan yang aktif di antara mereka, tentang awal kebijakan pemerintah, kemudian di berbagai situasi dapat segera pindah ke banyak keterlibatan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung obyek yang diperlukan, dengan

memperhatikan: (1) isi pengamatan, (2) mencatat pengamatan: kapan waktu pencatatan dan kapan mengamati obyek penelitian, (3) menjalin hubungan antara pengamat

Daftar pedoman wawancara yang dihuat disesuaikan dengan observasi umum yang divisualisasikan di lokasi penelitian, observasi dimulai dari observasi umum penelitian secara geografis, topografi, kondisi penduduk setempat, mata pencaharian utama penduduk dan kebiasaan sehari-hari, juga kegiatan ekonomi masyarakat, sarana dan prasarana yang ada hingga bertumbuhnya karena heterogenya masyarakat yang mengurus IMB.

2. Wawancara

Wawancara yang diterapkan adalah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Pada wawancara jenis ini, membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi, pewawancara harus pandai mengarahkan yang diwawancarai apabila ia menyimpang. Pedoman wawancara berfungsi sebagai pengendali jangan sampai proses wawancara kehilangan arah.

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dalam kegiatan tradisi, transformasi menuju modernisasi merupakan sumber data utama. Sumber data utama tersebut dapat diperoleh melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio, pengambilan foto / gambar langsung dilapangan kepada masyarakat sebagai subyek dan pegawai Dinas terkait selaku pelayan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan guna mengumpulkan data sekunder yang sudah tertulis. Dokumen resmi, dapat diperoleh di instansi terkait seperti di arsip

kebijakan pemerintah dalam penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa. Sumber tertulis berupa buku, termasuk jurnal juga karya ilmiah lainnya yang sangat berharga sebagai referensi bagi pengembangan penulisan ini. Dari sumber-sumber tersebut, penulis memperoleh pula informasi seputar implementasi kebijakan pemerintah dalam penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan sejak awal penulis melaksanakan penelitian hingga akhir penelitian (pengumpulan data). Pelaksana analisis adalah penulis yang sejak awal terjun ke lapangan berinteraksi dengan latar dan subyek (orang) dalam rangka pengumpulan data.

Analisis dilakukan mempergunakan tiga alur kegiatan secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles and Huberman, 1992).

Aktivitas dalam analisis data dilakukan dengan cara berikut:

1. Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian, yakni kebijakan publik. Untuk kemudian data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi langsung ditulis dengan rapi dalam *log book*, yang kemudian hasil catatan *log book* tersebut dipilah-pilah sesuai dengan fokus penelitian yang relevan untuk dimasukkan dalam hasil penelitian.
2. Penyajian data. Data yang bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan informasi secara menyeluruh, maka dilakukan *display data* dalam bentuk tabel guna memberikan pemahaman dari setiap sub pokok bahasan tentang IMB.
3. Pengambilan keputusan dan verifikasi. Dari data yang diperoleh, penulis menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Dalam bentuk

temuan teori dan implikasi temuan serta temuan berdasarkan *epistemologi* selama pengumpulan data hingga penulisan. Awalnya kesimpulan kabur tetapi lama kelamaan jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung, juga sudah menemukan implikasi teori yang relevan maka pengambilan keputusan dengan mudah dapat dilakukan, dari hasil verifikasi pertama, kemudian berkembang dan meningkat menjadi lebih rinci dari hasil epistemologi, yang kemudian mengakar dengan kuat. Jika ditemukan data yang tidak sesuai, dengan teori yang diterapkan, maka diadakan penyesuaian dengan teori yang dianggap cocok, maka data yang ada tersebut diadakan perbaikan atau perubahan guna penarikan kesimpulan lebih baik.

Tiga hal utama di atas, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk saling berkesinambungan untuk membangun pemahaman secara umum dalam sebuah "analisis data". Penulis mau tidak mau harus memiliki kesiapan pemahaman dan memiliki pengetahuan bergerak di antara tiga kumbaran. selama pengumpulan data. selanjutnya bergerak bolak-balik di antara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitiannya. Dalam pandangan model interaktif seperti ini, pengumpulan data tersebut merupakan proses siklus dan interaktif, yang selalu bergerak, berputar dan kembali pada tujuan semula.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1.1. Kabupaten Mamasa

Merupakan salah satu Kabupaten di yang berada di Provinsi Sulawesi Barat Indonesia. Kabupaten ini didirikan disaat secara administratif masih berada dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo.

Kabupaten Mamasa masuk daerah dengan curah hujan dan kelembaban yang tinggi dan beriklim dingin, iklim diwilayah kabupaten mamasa sangat dipengaruhi oleh iklim tropika basah yang bercirikan curah hujan tinggi dengan penyebaran merata sepanjang tahun sehingga terdapat pergantian musim yang jelas. iklim ini dipengaruhi oleh letak geografisnya yaitu dataran tinggi di daerah pegunungan dan dikelilingi oleh bentangan sungai-sungai, dan suhu udara rata 24 °C dimana perbedaan antara suhu terrenda dan suhu tertinggi mencapai 5 °C sampai 70 °C jumlah curah hujan rata-rata 140 – 180 hari pertahun.keadaan ini menyebabkan struktur tanah menjadi labil sehingga menimbulkan bencana longsor dan tak jarak menimbulkan banjir.

Ibu kota Kabupaten Mamasa terletak di Kota Mamasa, sekitar 370 km dari Kota Makassar, dengan jarak tempuh sekitar \pm 7 - 8 jam dengan menggunakan kendaraan roda empat. Sedangkan dari kota pare-pare sebagai pusat kawasan pengembangan ekonomi terpadu (KAPET) di provinsi Sulawesi Selatan sekitar 100 km. Kabupaten Mamasa ini memiliki luas wilayah 3005,88 km². Dimana kec

Tabulahan merupakan kecamatan terluas dengan luas wilayah 513,95 km² atau sekitar 17,07 % dari seluruh luas wilayah kabupaten mamasa. Sementara luas wilayah terkecil adalah Rantebulahan Timur dengan luas wilayah 31,87 km² atau sekitar 1,03 % dari seluruh luas wilayah kabupaten Mamasa.

Kabupaten Mamasa memiliki beberapa objek wisata yaitu wisata budaya Kuburan Tedong-tedong Minanga di Kecamatan Mamasa, Wisata alam Air Terjun Sarambu dan Permandian Air Panas di desa Tadisi Kecamatan Sumarorong, Agro Wisata Perkebunan Markisa di Kecamatan Mamasa, Wisata Budaya Rumah adat, Perkampungan Tradisional Desa Ballapeu.

Pada awalnya secara administratif wilayah Kabupaten Mamasa terdiri atas 10 (sepuluh) wilayah Kecamatan, namun hingga saat ini setelah mengalami pemekaran wilayah, Kabupaten Mamasa sekarang terdiri dari 17 (tujuh belas) Kecamatan definitif, yakni : Kecamatan Mamasa, Tabang, Aralle, Mambi, Tabulahan, Pana, Nosu, Sesena padang, Messawa, Sumarorong, Tanduk Kalua, Tawalian, Rantebulahan Timur, Bambang, Balla, Buntumalangka, Mehalaan.

Di dalam dalamnya ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan, pelayanan IMB mempunyai peran sangat penting dalam pengendalian pembangunan dan pemamfaatan bangunan dalam wilayah kab mamasa, dengan tujuan terjaminnya keselamatan penghuni dan lingkungan sekitar serta tertib pembangunan. Tertib pembangunan yang dimaksud adalah desain, pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku.

Jumlah penduduk dari tahun ke tahun mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun keadaan ini nampak dari data statistik dimana jumlah penduduk

pada tahun 2013 sebanyak 147.660 jiwa tahun 2014 sebanyak 149.809 jiwa
Tahun 2015 sebanyak 151.825 jiwa.

Secara geografis, wilayah Kabupaten Mamasa berbatasan dengan;

- Sebelah Utara Kab Mamuju
- Sebelah selatan Kab Polman
- Sebelah Timur Kab.Tanah Toraja dan Pinrang
- Sebelah Barat Kab. Majene

Hasil pertanian Kabupaten Mamasa di antaranya padi, jagung, ubi kayu, ubi jalar, kacang tanah, kacang hijau, kacang kedelai, sayur-sayuran dan buah-buahan. Sedangkan dari sektor peternakan adalah ternak sapi, kerbau, kuda, kambing, dan babi. Kemudian untuk jenis unggas adalah ayam kampung, ayam ras, dan itik lokal.

Hasil perkebunan Kabupaten Mamasa pada umumnya berupa kopi maupun kakao, padi, yang dikelola petani secara tradisional. Tanaman kopi yang dihasilkan petani Kabupaten Mamasa, semasa masih menjadi bagian dari Kabupaten Polmas sebelum pemekaran telah memberikan kontribusi dalam mengangkat nama Polmas sebagai penghasil kopi bahkan tidak sedikit kopi asal Mamasa yang di pasarkan di daerah tetangga seperti Kabupaten Tana Toraja dan sekitarnya. Bahkan kopi mamasa saat ini sudah terkenal di beberapa daerah bahkan sudah masuk pada tingkat nasional melalui promosi-promosi oleh dinas terkait seperti Dinas Pariwisata, sebagai aikon dan produk unggulan Kabupaten Mamasa saat ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 1

(1) Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamasa, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris yang membawahi :
 - (1) Subag Umum dan Kepegawaian
 - (2) Subag Program dan Pelaporan
 - (3) Subag Keuangan
- c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, yang membawahi :
 - (1) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - (2) Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - (3) Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah
- d. Bidang Promosi dan Penanaman Modal
 - (1) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 - (2) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 - (3) Seksi Sarana dan Prasarana Penanaman Modal
- e. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi, yang membawahi :
 - (1) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - (2) Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - (3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- f. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan, yang membawahi :
- (1) Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra
 - (2) Seksi Pelayanan Perizinan Industri, Pangan dan Koperasi
 - (3) Seksi Pelayanan Perizinan Pembangunan,
Pemerintahan, Lingkungan dan Non Perizinan.
- g. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, yang membawahi :
- (1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 - (2) Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan
 - (3) Seksi Evaluasi dan Pelaporan Layanan
- h. Bidang Pengkajian dan Pengembangan Pelayanan
- (1) Seksi Pengkajian, Regulasi dan Dokumentasi
 - (2) Seksi Pengembangan Sistem Pelayanan
 - (3) Seksi Hubungan antar Lembaga
- i. Kelompok Jabatan Fungsional.
- j. Unit Pelaksana Teknis Dinas
- (2) Bagan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN

PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

Pasal 2

- (1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi, merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melaksanakan fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan dan pedoman teknis pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - b. Penyelenggaraan dan pelaksanaan urusan Pemerintahan Daerah di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - c. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/intansi lain di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - d. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (3) Rincian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagai berikut :
 - a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - b. Menyelenggarakan program dan kegiatan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - c. Menyusun konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- d. melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati;
- e. melaksanakan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dan memberi akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik;
- f. melaksanakan pengkajian bahan kerjasama dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
- g. melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dan Tim Teknis dalam penyelenggaraan administrasi perizinan dan non perizinan;
- h. Melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- i. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- j. Memeriksa, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas di penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- k. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Kesehatan Dan Kesra

Pasal 3

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada

Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan, mempunyai tugas pokok pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, kesehatan dan kesra.

- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra melaksanakan fungsi :
- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra;
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan usaha, Kesehatan dan Kesra;
 - c. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan pelaksanaan penanaman modal; pelayanan perizinan usaha, Kesehatan dan Kesra;
 - d. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan usaha, Kesehatan dan Kesra;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Rincian tugas Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra sebagai berikut :
- a. Menyusun rencana kerja , program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan usaha, kesehatan dan kesra sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - b. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, ekonomi dan kesra;
 - c. Pengumpulan bahan dan penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, kesehatan dan kesra;

- d. Melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, kesehatan dan kesra;
- e. Melaksanakan pelayanan administrasi perizinan usaha, kesehatan dan kesra;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan pihak SKPD terkait dan Tim Teknis terkait dengan penerbitan perizinan usaha, kesehatan dan kesra;
- g. Melaksanakan kerjasama dengan pihak terkait dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, ekonomi dan kesra;
- h. Melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, kesehatan dan kesra;
- i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas seksi pengolahan data dan informasi penanaman modal sebagai bahan pertanggungjawaban kepada atasan dan atau bahan evaluasi;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain sehubungan dengan tugas tugas penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha, ekonomi dan kesra;

Seksi Pelayanan Perizinan Industri, Pangan Dan Koperasi

Pasal 4

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan Industri, Pangan dan Koperasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan, mempunyai tugas pokok pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, pangan dan koperasi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Industri, Pangan dan Koperasi melaksanakan fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan Industri, Pangan dan Koperasi;
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan Industri, Pangan dan Koperasi;
 - c. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi Industri, Pangan dan Koperasi;
 - d. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan Industri, Pangan dan Koperasi;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Rincian tugas Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Industri, Pangan dan Koperasi sebagai berikut :
- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - b. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi;
 - c. Pengumpulan bahan dan penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan industri, Pangan dan Koperasi;
 - d. Melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi;
 - e. Melaksanakan pelayanan administrasi perizinan industri, Pangan dan Koperasi;

- f. Melaksanakan koordinasi dengan pihak SKPD terkait dan Tim Teknis terkait dengan penerbitan perizinan industri, Pangan dan Koperasi;
- g. Melaksanakan kerjasama dengan pihak terkait dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi;
- h. Melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi;
- i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas seksi pengolahan data dan informasi penanaman modal sebagai bahan pertanggungjawaban kepada atasan dan atau bahan evaluasi;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain sehubungan dengan tugas penyelenggaraan pelayanan perizinan industri, Pangan dan Koperasi.

Seksi Pelayanan Perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan Dan Non Perizinan
Pasal 5

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan, mempunyai tugas pokok pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan dan lingkungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, Kepala Seksi Pelayanan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan Non Perizinan melaksanakan fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan Non Perizinan;
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan non Perizinan;
 - c. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan non perizinan;
 - d. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan non perizinan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Rincian tugas Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Pembangunan, Pemerintahan, Lingkungan dan Non Perizinan sebagai berikut :
- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan seksi pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan, lingkungan dan non perizinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - b. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan, lingkungan dan non perizinan ;
 - c. Pengumpulan bahan dan penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan pembangunan, pemerintahan, lingkungan dan non perizinan;
 - d. Melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan lingkungan dan non perizinan ;

- c. Melaksanakan pelayanan administrasi perizinan pembangunan, pemerintahan, lingkungan dan non perizinan;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan pihak SKPD terkait dan Tim Teknis terkait dengan penerbitan perizinan pembangunan, pemerintahan dan lingkungan serta non perizinan;
- g. Melaksanakan kerjasama dengan pihak terkait dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan dan lingkungan serta layanan non perizinan;
- h. Melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan dan lingkungan serta layanan non perizinan;
- i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas seksi pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan, lingkungan dan pelayanan non perizinan sebagai bahan pertanggungjawaban kepada atasan dan atau bahan evaluasi;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain sehubungan dengan tugas penyelenggaraan pelayanan perizinan pembangunan, pemerintahan dan lingkungan.

B. Hasil

1. Implementasi Kebijakan IMB di Kabupaten Mamasa

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian maka penulis mengajukan 4 (empat) faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa. Menurut Edward III bahwa keempat variabel tersebut adalah : (1) Komunikasi (*communication*), (2) sumber daya

(resources), (3) disposisi (*disposition*), (4) struktur birokrasi (*beureucratic structure*).

a. Komunikasi (*communication*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa komunikasi pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (GI) terpilih berikut ini :

“...sebagai seorang pemberi layanan maka kami selama ini melakukan kegiatan layanan public berupa penerbitan IMB dengan pendekatan komunikasi, karena kami yakin komunikasi itu mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran, kebijakan harus ditansmisikan kepada kelompok sasaran (masyarakat).” (wawancara GI, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (M) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...terkadang terjadi resistensi bahkan miss komunikasi antara sesama pemberi layanan di bagian penerbitan IMB Kabupaten Mamasa, sehingga bila terjadi hal demikian maka solusi yang paling tepat adalah mengedepankan komunikasi dan mencari akar masalahnya. Hal ini dilakukan untuk memperjelas tujuan dan sasaran.” (wawancara M, Maret 2017)

Komunikasi memberikan keberhasilan dalam implementasi kebijakan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran, kebijakan harus ditansmisikan kepada kelompok sasaran (Target Group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (DS) berikut ini :

“...untuk mengurangi distorsi implementasi maka kami sering melakukan komunikasi dan diskusi mengenai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB sehingga dengan demikian tujuan dan sasaran kebijakan menjadi jelas dan untuk mengurangi resiko terjadinya resistensi dengan kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat.” (wawancara DS, Maret 2017)

b. Sumber daya (*resources*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penguatan sumber daya pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (R) terpilih berikut ini :

“...terkadang kami merasakan keterlambatan dalam proses implementasi dilapangan hal ini terjadi akibat kekurangan sumber daya sehingga ke depan diusahakan penambahan sumber daya agar pekerjaan lebih efektif dan efisien.” (wawancara R, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (AB) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...jadi setelah komunikasi berupa isi pesan dari implementasi kebijakan penerbitan IMB sudah disampaikan kepada masyarakat, maka kadangkala yang kami rasakan lagi kekurangan sumber daya manusia sehingga hal ini harus segera ditindaklanjuti oleh pimpinan dalam rangka efektifitas pekerjaan.” (wawancara AB, Maret 2017)

Sumber daya tersebut dapat herwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif, tanpa sumber daya kebijakan akan hanya tinggal di atas kertas menjadi dokumen saja. Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (DT) berikut ini :

“...dalam mewujudkan kebijakan yang efektif, Maka sumber daya manusia menjadi solusi untuk dapat berkompentensi sesame implementor, selain itu sumber daya financial juga menentukan keberhasilan kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.” (wawancara DT, Maret 2017)

c. Disposisi (*disposition*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa disposisi yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (SH) terpilih berikut ini :

“...Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi efektif.” (wawancara SH, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (PT) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...jadi disposisi itu wajib dimiliki oleh seorang implementor dilapangan. Karena mereka akan memiliki watak dan karakteristik yang mumpuni sebagai seorang implementor. Hal tersebut dapat diwujudkan dalam komitmen, kejujuran, sifat demokratis dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.” (wawancara PT, Maret 2017)

Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi efektif, sebaliknya apabila implementor memiliki disposisi yang kurang baik maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efisien dan Implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, dan tidak hanya mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (MI.) berikut ini :

“...dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, dan tidak hanya mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu.

tetapi juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.” (wawancara MI., Maret 2017)

d. Struktur birokrasi (*beureucratic structure*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penguatan struktur birokrasi yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (L) terpilih berikut ini :

“...kami yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Olehnya itu, salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP) SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.” (wawancara L, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (AM) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...jadi kami sadar bahwa SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit, ini pada gilirannya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel dalam penerapan implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.” (wawancara AM, Maret 2017)

Apabila implementor memiliki struktur birokrasi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP) SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang

rumit, ini pada gilirannya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel.

Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (S) berikut ini :

“...dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.” (wawancara S, Maret 2017)

2. Bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa

Pada hasil penelitian ini penulis menggunakan tahapan dan bentuk kebijakan dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan (Dunn, 2000:21) yang menjabarkan tahapan kebijakan sebagai berikut : a) Tahap penyusunan agenda, b) Tahap formulasi kebijakan, dan c) Tahap implementasi kebijakan.

a. Tahap Penyusunan Agenda

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penyusunan agenda yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

Sehagaimana hasil wawancara dengan informan (AN) terpilih berikut ini :

“...bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah menurut dasar hukum menerbitkan IMB kepada masyarakat dalam hal ini Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Undang-undang no. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, dan PP no. 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan dan Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.” (wawancara AN, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (TW) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...penyusunan agenda pemerintah daerah dalam mengeluarkan kebijakan tentang IMB berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.” (wawancara TW, Maret 2017)

Tahapan penyusunan agenda dalam penerbitan IMB adalah perwujudan dari aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sehingga dalam menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (A) berikut ini :

“...dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.” (wawancara A, Maret 2017)

b. Tahap Formulasi Kebijakan

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa formulasi kebijakan yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (BL) terpilih berikut ini :

“...formulasi kebijakan yang dibentuk pemerintah daerah selama ini dalam membuat dan membentuk kebijakan pemerintah melalui proses SOP dan regulasi.” (wawancara BL, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (Z) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...formulasi kebijakan itu dibentuk berdasarkan kebutuhan dan regulasi serta SOP penyusunan agenda pemerintah daerah dalam mengeluarkan kebijakan tentang IMB berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku

selama ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.” (wawancara Z, Maret 2017)

Tahapan formulasi kebijakan dalam penerbitan IMB adalah susunan atau bentuk yang akan diterapkan dalam mengeluarkan dan menerbitkan IMB, sehingga perwujudan dari aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sehingga dalam menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Hal ini sama disampaikan oleh informan terpilih (GT) berikut ini :

“...sudah dikaji sebelumnya bahwa proses pengurusan IMB yang melibatkan banyak stakeholder untuk menentukan formulasi yang cocok berdasarkan aturan yang berlaku.” (wawancara GT, Maret 2017)

c. Tahap implementasi kebijakan

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa implementasi kebijakan yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan (AC) terpilih berikut ini :

“...bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah sebelum memulai mendirikan bangunan, sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, dan keamanan sesuai dengan fungsinya. IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menamhah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.” (wawancara AC, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh (L) salah seorang informan yang terpilih berikut ini :

“...tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Dalam pengurusan IMB diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya sehingga dalam mengajukan IMB, informasi mengenai peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat (kelurahan hingga kabupaten). Sehingga setiap daerah memiliki perbedaan kebijakan dalam mengeluarkan IMB.” (wawancara L, Maret 2017)

Selanjutnya dalam implementasi mengenai biaya untuk pengurusan IMB, maka kebijakan pemerintah memiliki dasar hukum tersendiri berapa biaya yang akan keluar untuk mengurus surat IMB. Biaya IMB bisa di rumuskan sebagai mana disampaikan oleh informan terpilih (IT) berikut ini :

“...besarnya tarif dasar bervariasi tergantung klasifikasi lokasi yang ditentukan. Kemudian ditambah dengan biaya lain-lain yaitu, biaya pembuatan gambar situasi skala 1: 500 ; 1:1000 sebesar Rp.10.000/IMB, biaya pemecahan IMB sebesar Rp.15.000/IMB, biaya pengesahan salinan/foto copy IMB Rp.15.000/IMB, biaya pembuatan keterangan IMB mengenai suatu bangunan sebesar Rp.25.000/IMB, balik nama IMB ditentukan sebesar 20% dari besarnya jumlah retribusi IMB yang berlaku.” (wawancara IT, Maret 2017)

C. Pembahasan

Selanjutnya dalam pembahasan penelitian ini, penulis mendeskripsikan dan menganalisis hasil penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi Penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian maka penulis mengajukan 4 (empat) faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa. Menurut Edward III bahwa keempat variabel tersebut adalah : (1) Komunikasi (*communication*), (2) sumber daya (*resources*), (3) disposisi (*disposition*), (4) struktur birokrasi (*beureucratic structure*).

a. Komunikasi (*communication*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa komunikasi pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sebagai pemberi layanan maka kami selama ini melakukan kegiatan layanan public berupa penerbitan IMB dengan pendekatan komunikasi, karena kami yakin komunikasi itu mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran, kebijakan harus ditansmisikan kepada kelompok sasaran (masyarakat). Seringkali terjadi resistensi bahkan miss komunikasi antara sesama pemberi layanan di bagian penerbitan IMB Kabupaten Mamasa, sehingga bila terjadi hal demikian maka solusi yang paling tepat adalah mengedepankan komunikasi dan mencari akar masalahnya. Hal ini dilakukan untuk memperjelas tujuan dan sasaran.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya.

Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah

mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan

Komunikasi memberikan keberhasilan dalam implementasi kebijakan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran, kebijakan harus ditansmisikan kepada kelompok sasaran (Target Group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Dalam mengurangi distorsi implementasi maka kami sering melakukan komunikasi dan diskusi mengenai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB sehingga dengan demikian tujuan dan sasaran kebijakan menjadi jelas dan untuk mengurangi resiko terjadinya resistensi dengan kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat.

b. Sumber daya (*resources*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penguatan sumber daya pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa

Provinsi Sulawesi Barat. Kejadian mengenai keterlambatan dalam proses implementasi dilapangan hal ini terjadi akibat kekurangan sumber daya sehingga ke depan diusahakan penambahan sumber daya agar pekerjaan lebih efektif dan efisien. Jadi setelah komunikasi berupa isi pesan dari implementasi kebijakan penerbitan IMB sudah disampaikan kepada masyarakat, maka kadangkala yang kami rasakan lagi kekurangan sumber daya manusia sehingga hal ini harus segera ditindak lanjuti oleh pimpinan dalam rangka efektifitas pekerjaan.

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sehagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja

program. Ketidak mampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni peuting untuk implementasi kebijakan agar efektif, tanpa sumber daya

kebijakan akan hanya tinggal di atas kertas menjadi dokumen saja. Dalam mewujudkan kebijakan yang efektif. Maka sumber daya manusia menjadi solusi untuk dapat berkompentensi sesama implementor, selain itu sumber daya financial juga menentukan keberhasilan kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

c. Disposisi (*disposition*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa disposisi yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Apabila implementor memiliki desposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi efektif. Proses desposisi itu wajib dimiliki oleh seorang implementor dilapangan. Karena mereka akan memiliki watak dan karakteristik yang mumpuni sebagai seorang implementor. Hal tersebut dapat diwujudkan dalam komitmen, kejujuran, sifat demokratis dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemeter setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para

pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran . Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. maka proses implementasi kebijakan akan menjadi efektif, sebaliknya apabila implementor memiliki disposis yang kurang baik maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efisien dan implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, dan tidak hanya mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, dan tidak hanya

mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

d. Struktur birokrasi (*beureucratic structure*)

Pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penguatan struktur birokrasi yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Biasanya pegawai yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Olehnya itu, salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Kehadiran SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit, ini pada gilirannya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel dalam penerapan implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;

2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana;
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif);
4. Vitalitas suatu organisasi;
5. Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

Apabila implementor memiliki struktur birokrasi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP) SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi

yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit, ini pada gilirannya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel. Dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

2. Bentuk kebijakan Pemerintah Daerah dalam pelayanan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa

Pada hasil penelitian ini penulis menggunakan tahapan dan bentuk kebijakan dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan (Dunn, 2000:21) yang menjabarkan tahapan kebijakan sebagai berikut : a) Tahap penyusunan agenda, b) Tahap formulasi kebijakan, dan c) Tahap implementasi kebijakan.

a. Tahap Penyusunan Agenda

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa penyusunan agenda yang dilakukan pada penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah menurut dasar hukum menerbitkan IMB kepada masyarakat dalam hal ini Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Undang-undang no. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, dan PP no. 36 tahun 2005 tentang Peraturan

Pelaksanaan dan Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Penyusunan agenda pemerintah daerah dalam mengeluarkan kebijakan tentang IMB berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Sebelum kebijakan ditetapkan dan dilaksanakan, pembuat kebijakan perlu menyusun agenda dengan memasukkan dan memilih masalah-masalah mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk dibahas. Masalah-masalah yang terkait dengan kebijakan akan dikumpulkan sebanyak mungkin untuk diseleksi.

Pada tahap ini beberapa masalah dimasukkan dalam agenda untuk dipilih. Terdapat masalah yang ditetapkan sebagai fokus pembahasan, masalah yang mungkin ditunda pembahasannya, atau mungkin tidak disentuh sama sekali. Masing-masing masalah yang dimasukkan atau tidak dimasukkan dalam agenda memiliki argumentasi masing-masing. Pihak-pihak yang terlibat dalam tahap penyusunan agenda harus secara jeli melibat masalah-masalah mana saja yang memiliki tingkat relevansi tinggi dengan masalah kebijakan. Sehingga pemilihan dapat menemukan masalah kebijakan yang tepat.

Tahapan penyusunan agenda dalam penerbitan IMB adalah perwujudan dari aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sehingga dalam menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi

setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.

b. Tahap Formulasi Kebijakan

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa formulasi kebijakan yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Formulasi kebijakan yang dibentuk pemerintah daerah selama ini dalam membuat dan membentuk kebijakan pemerintah melalui proses SOP dan regulasi. Formulasi kebijakan itu dibentuk berdasarkan kebutuhan dan regulasi serta SOP penyusunan agenda pemerintah daerah dalam mengeluarkan kebijakan tentang IMB berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Masalah yang sudah dimasukkan dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan dalam tahap formulasi kebijakan. Dari berbagai masalah yang ada tersebut ditentukan masalah mana yang merupakan masalah yang benar-benar layak dijadikan fokus pembahasan. Tahapan formulasi kebijakan dalam penerbitan IMB adalah susunan atau bentuk yang akan diterapkan dalam mengeluarkan dan menerbitkan IMB, sehingga perwujudan dari aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sehingga dalam menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Sudah dikaji sebelumnya bahwa proses pengurusan

IMB yang melibatkan banyak stakeholder untuk menentukan formulasi yang cocok berdasarkan aturan yang berlaku.

c. Tahap implementasi kebijakan

Pada tahapan ini penulis mewawancarai beberapa informan terpilih dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada indikator ini maka implementasi kebijakan pemerintah daerah berupa implementasi kebijakan yang dilakukan pada penerbitan IMB Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah sebelum memulai mendirikan bangunan, sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, dan keamanan sesuai dengan fungsinya. IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertihan, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Dalam pengurusan IMB diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya sehingga dalam mengajukan IMB, informasi mengenai peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat (kelurahan hingga kabupaten). Sehingga setiap daerah memiliki perbedaan kebijakan dalam mengeluarkan IMB.

Ada tahap inilah alternatif pemecahan yang telah disepakati tersebut kemudian dilaksanakan. Pada tahap ini, suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rumusan-rumusan yang telah ditetapkan

secara terencana dapat saja berbeda di lapangan. Hal ini disebabkan berbagai faktor yang sering mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Kebijakan yang telah melewati tahap-tahap pemilihan masalah tidak serta merta berhasil dalam implementasi. Dalam rangka mengupayakan keberhasilan dalam implementasi kebijakan, maka kendala-kendala yang dapat menjadi penghambat harus dapat diatasi sedini mungkin

Namun dalam prakteknya, masih banyak ditemukan pungutan liar dari petugas daerah. Dengan berbagai alasan petugas daerah memungut biaya di luar kewajiban pendiri bangunan atau merekayasa sebuah cerita agar pendiri bangunan bisa memberikan uang kepada petugas daerah. Pungutan liar itu pun bukan untuk kepentingan pemerintah daerah setempat melainkan hanya untuk keperluan pribadi pejabat pemerintah daerah sendiri.

Selain syarat dan biaya yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah, sebelum mendirikan bangunan hendaknya pejabat pemerintah juga memeriksa lapangan atau daerah yang hendak didirikan bangunan tersebut. Skema tahapan pengajuan pembuatan IMB bisa dilihat sebagai berikut. skema tahapan pengurusan IMB : Secara prinsip, bila dokumen lengkap, 5 - 7 hari kemudian akan diterbitkan IP. Dengan IP kita sudah bisa mulai membangun sambil menunggu IMB yang keluar 20-30 hari kemudian. Selama pembangunan, petugas daerah akan melakukan kontrol berkala dan evaluasi di lapangan. IMB memiliki masa berlaku 1 tahun. Apabila dalam 1 tahun pembangunan belum selesai, maka harus mengajukan permohonan perpanjangan IMB. Bila tahun berikutnya masih belum selesai, maka harus mengajukan permohonan pembuatan IMB baru. Setelah bangunan selesai,

masih ada surat yang diperlukan yaitu IPB (Ijin Penggunaan Bangunan). IPB memiliki masa berlaku 10 tahun untuk rumah tinggal dan 5 tahun untuk bangunan non hunian. Bila masa IPB habis, maka pemilik harus mengajukan PKMB (Permohonan Kelayakan Menggunakan Bangunan). Dalam proses tersebut petugas akan memeriksa kelayakan bangunan tersebut, terutama dari segi struktur dan konstruksinya.

Seperti yang telah dijelaskan pada skema pembuatan IMB di atas, maka pejabat daerah hendaknya melakukan pengawasan lapangan dan evaluasi berkala terhadap daerah yang akan didirikan sebuah bangunan tersebut. Apakah daerah tersebut layak didirikan sebuah bangunan? Apabila daerah tersebut layak didirikan sebuah bangunan maka pendirian bangunan bisa dijalankan tetapi jika daerah tersebut tidak layak untuk didirikan sebuah bangunan maka surat IMB pun tidak bisa keluar dan pendirian bangunan tidak bisa dijalankan.

Namun, pada kenyataannya banyak petugas daerah yang bisa mengeluarkan surat IMB dengan mudah tanpa perlu memeriksa lapangan terlebih dahulu dan memikirkan dampak yang akan terjadi bila pembangunan tetap dijalankan. Misalnya di daerah Mamasa ada sebuah took yang dibangun di tepi sungai yang seharusnya pembangunan tersebut tidak bisa dilaksanakan, tetapi pemerintah daerah Mamasa dengan mudah bisa mengeluarkan surat IMB tanpa memikirkan dampak yang akan terjadi dimasa mendatang apabila pembangunan apartemen tetap dilanjutkan. Pemerintah daerah terkadang tidak bisa menjalankan peraturan daerah yang telah

ditetapkan sehingga bisa menimbulkan dampak yang merugikan masyarakat dan lingkungan sekitar.

Analisis kebijakan merupakan penelitian sosial terapan yang secara sistematis disusun dalam rangka mengetahui substansi dari kebijakan agar dapat diketahui secara jelas informasi mengenai masalah-masalah yang dijawab oleh kebijakan dan masalah-masalah yang mungkin timbul sebagai akibat dari penerapan kebijakan. Ruang lingkup dan metode analisis kebijakan umumnya bersifat deskriptif dan faktual mengenai sebab-sebab dan akibat-akibat suatu kebijakan.

Penelitian kebijakan sedapat mungkin melihat berbagai aspek dari kebijakan agar dapat menghasilkan informasi yang lengkap. Informasi mengenai masalah-masalah yang dijawab oleh kebijakan serta masalah-masalah yang ditimbulkan dari penerapan kebijakan menjadi fokus dari analisis kebijakan.

Sudarwan Danim menyatakan bahwa proses penelitian kebijakan pada hakikatnya merupakan penelitian yang dimaksudkan guna melahirkan rekomendasi untuk pembuat kebijakan dalam rangka pemecahan masalah sosial. Kegiatan penelitian ini dilakukan untuk mendukung kebijakan. Sudarwan Danim secara jelas menyatakan hasil yang ingin dicapai dari penelitian kebijakan yaitu menghasilkan rekomendasi yang mungkin diperlukan pembuat kebijakan dalam rangka pemberian solusi terhadap masalah-masalah sosial. Selain itu, penelitian kebijakan perlu dipahami sebagai bentuk dukungan kepada kebijakan itu sendiri.

Rekomendasi yang dihasilkan dari proses penelitian kebijakan dapat berupa dukungan penuh terhadap kebijakan, kritik dan saran mengenai bagian mana dari kebijakan yang perlu diperbaiki, atau dapat juga berupa rekomendasi agar kebijakan tidak lagi diterapkan. Karakteristik dari penelitian kebijakan secara terperinci dijelaskan oleh Allen D. Putt dan J. Fred Springer. Mereka menyatakan bahwa penelitian kebijakan dicirikan sebagai penelitian yang terfokus pada manusia, plural, multi-perspektif, sistematis, berhubungan dengan keputusan, dan kreatif.

Penelitian mengenai kebijakan berkaitan erat dengan manusia dan permasalahannya. Hasil yang ingin dicapai dari penelitian kebijakan yaitu mengenai informasi yang diformulasikan dalam bentuk rekomendasi dalam rangka pemecahan masalah yang terkait dengan kebijakan. Karakteristik plural dari penelitian kebijakan berasal dari hubungan penelitian dengan manusia. Penelitian kebijakan tidak dapat dipisahkan dari konflik nilai dan kepentingan terdapat dari interaksi manusia. Karakteristik yang plural meniscayakan adanya pendekatan penelitian yang juga plural, dalam arti multi-perspektif. Informasi yang diformulasikan dalam bentuk rekomendasi sebagai hasil yang ingin dicapai oleh penelitian kebijakan mengharuskan adanya pendekatan yang menyeluruh sehingga informasi yang dihasilkan juga dapat berupa rekomendasi yang sesuai dengan kondisi yang ada.

Sebagai sebuah penelitian, penelitian kebijakan harus secara sistematis disusun berdasarkan prosedur penelitian sebagai upaya untuk memperoleh informasi terkait dengan kebijakan. Penelitian kebijakan selalu terkait dengan keputusan. Keputusan yang dihasilkan berasal dari

rekomendasi yang disampaikan. Keputusan dapat berupa keputusan untuk tetap melanjutkan kebijakan, keputusan untuk memperbaiki kebijakan atau keputusan untuk menghapus atau tidak melanjutkan kebijakan.

Informasi yang berkaitan dengan kebijakan berupa masalah kebijakan, masa depan kebijakan, aksi kebijakan, hasil kebijakan, dan kinerja kebijakan. Analisis kebijakan menggabungkan lima prosedur umum yang lazim dipakai dalam pemecahan masalah manusia, yaitu: definisi, prediksi, preskripsi, deskripsi dan evaluasi. Masing-masing dari informasi kebijakan berkaitan dengan prosedur kebijakan.

Analisis kebijakan dapat dilaksanakan dengan beberapa bentuk. Menurut Dunn terdapat tiga bentuk analisis kebijakan, yaitu: analisis kebijakan prospektif analisis kebijakan prospektif adalah analisis kebijakan yang mengarahkan kajiannya pada konsekuensi-konsekuensi kebijakan sebelum suatu kebijakan diterapkan. Model ini dapat disebut sebagai model prediktif. analisis kebijakan retrospektif analisis kebijakan retrospektif adalah analisis kebijakan yang dilakukan terhadap akibat-akibat kebijakan setelah suatu kebijakan diimplementasikan. Model ini biasanya disebut sebagai model evaluatif. analisis kebijakan integrative analisis kebijakan integratif adalah bentuk perpaduan antara analisis kebijakan prospektif dan analisis kebijakan retrospektif. Bentuk analisis kebijakan prospektif memiliki kelemahan karena hanya berfokus pada analisis kebijakan yang mengarahkan perhatian pada konsekuensi kebijakan sebelum kebijakan diterapkan. Pun dengan bentuk analisis kebijakan retrospektif yang hanya memfokuskan kajiannya pada konsekuensi kebijakan setelah kebijakan diterapkan. Maka

analisis kebijakan seharusnya menggunakan **hentuk** kebijakan integratif, yaitu dengan memadukan antara analisis kebijakan prospektif dan analisis kebijakan retrospektif.

Dengan memfokuskan kajian pada ketiga hal diatas, proses analisis kebijakan akan berusaha mendefinisikan secara jelas permasalahan yang akan menjadi fokus kajian untuk ditanggulangi oleh kebijakan. Setelah masalah yang menjadi fokus kajian analisis kebijakan ditentukan, analisis kebijakan bertugas menentukan kebijakan yang sesuai dengan masalah sehingga masalah dapat dipecahkan dengan baik.

Kebijakan yang telah ditetapkan dan diimplementasikan tentu menghasilkan konsekuensi dalam bentuk akibat-akibat. Akibat yang ditimbulkan dapat berupa akibat positif dan atau akibat negatif. Untuk itulah, analisis kebijakan mengupayakan upaya prediktif dengan meramalkan akibat yang dapat ditimbulkan sebelum kebijakan diimplementasikan dan atau sesudah kebijakan diimplementasikan.

Dengan demikian, analisis kebijakan selalu berkaitan dengan hal-hal sebelum dan sesudah kebijakan ditetapkan dan diimplementasikan. Analisis kebijakan berusaha **memberikan definisi yang jelas** mengenai kedudukan suatu masalah kebijakan, prediksi yang berkaitan dengan kebijakan, rekomendasi atau preskripsi yang mungkin dapat bermanfaat bagi kebijakan, deskripsi atau pemantauan terhadap kebijakan, dan evaluasi mengenai kebijakan. Semuanya berjalan sebagai proses yang runtut dan sistematis dalam rangka mendukung kebijakan yang bertujuan untuk mengatasi masalah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan penelitian tentang Analisis Implementasi Kebijakan Daerah Dalam Pelayanan Penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dengan menggunakan indikator/parameter, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut adalah : (a) Komunikasi (*communication*), adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang ke orang lain, komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Komunikasi memberikan keberhasilan dalam implementasi kebijakan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran yang harus dicapai. (b) sumber daya (*resources*), adalah suatu nilai potensi yang dimiliki manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial yang ada, tanpa sumber daya kebijakan akan hanya tinggal di atas kertas menjadi dokumen saja. (c) disposisi (*disposition*), kemampuan mempengaruhi dan kemungkinan mendasar bagi jenis-jenis kegiatan, apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. (d) struktur birokrasi (*beureucratic structure*) adalah kekuatan utama dari struktur

sederhana ini terletak pada kesederhanaanya. Cepat, fleksibel, tidak mahal untuk dikelola, dan akuntabilitasnya jelas.

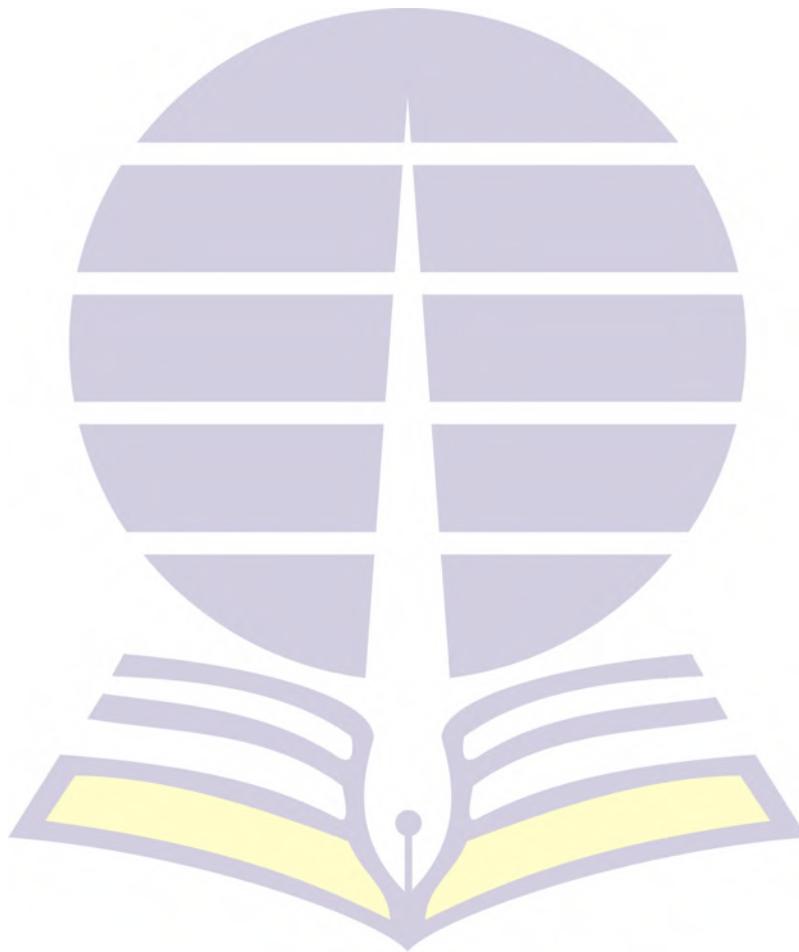
2. Namun demikian bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa, hampir seluruhnya tidak dilaksanakan berdasarkan atas variabel diatas. Pelayanan penerbitan IMB di jabarkan relatif tidak memperlihatkan dimensi *tangible* yang mengartikan bahwa tidak cukupnya sarana dan prasarana atau pasilitas yang harus tersedia. *empathy* mengartikan bahwa kurang tegaknya sifat tegas dan penuh perhatian. *Responsivines* kurangnya kemampuan yang memadai yang bisa tanggap dalam setiap permasalahan masyarakat. *Rebliability* kurangnya kemampuan yang dapat dipercaya. *Assurance* tidak adanya jaminan penyelesaian dalam setiap pelaksanaan pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pendapat, data dan kesimpulan di atas, maka untuk bermanfaatnya penulisan ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal dalam rangka mengoptimalkan implementasi kebijakan daerah dalam pelayanan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut:

1. Perlunya keterlibatan semua unsur (*stakeholder*) terutama pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan penerbitan IMB dengan berkelanjutan dan sistematis dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan.

2. Mengoptimalkan kinerja pegawai untuk mengawal kebijakan pemerintah untuk mengurangi resiko dan membenahan regulasi tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S.Z. 2000. Kebijakan Publik. Yayasan Pancur Siwah. Jakarta
- Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Atmosudirdjo, Prajudi, (2003:79). Teori Administrasi. STIAIAN, Jakarta.
- Aty uar. 2015. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Tata Kota Ambon*. Ambon
- Babbie (2007:61) Menerapkan Metode Penelitian Survei Untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jogjakarta : Palmall,
- Denhardt & Denhardt. 2003. The New Public Service: An Approach To Reform. International Review of Public Administration Vol 8 No 1.
- Dwiyanto Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governnance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto Agus 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan. Policy Brief*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto Agus, 2006, *Taladan dana Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto Agus 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayunan Publik; Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dwight. Y. King. *Indonesia New Order as a Bureacratic Polity, a Neopatrimonial Regime or a Bureacratic-Authoritarian Regime: What Difference Does it Make ?* Interpreting Indonesian Politics ed. Anderson dan Kahin.
- Dwiyanto. 2011. Administrasi Publik, Jakarta : Kanisius.
- Drovin. Eugene P, dan Simmon, Robert H. 2000. *Dan Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. Jakarta. Prestasi Pustaka Raya.
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.

- Edward, de Bono, 1996. *Buku Tentang Kearifan* (Penerjemah Toni Rinaldo). Jakarta. PT. Delapratasa.
- Effendi, Sofian. 1993. *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses Pada Pelayanan Publik Indonesia*. Laporan Hasil Penelitian. Jakarta. Fisipol UGM.
- Effendi, Sofian. 1995. *Kebijaksanaan Pembinaan Organisasi Publik Pada PJP II Percikan Pemikiran Awal*. Yogyakarta. Makalah Pelatihan Analisis Kebijakan Sosial Angkatan III.
- Effendi, Sofian. 1987. *Debirokrasi dan Deregulasi: Upaya meningkatkan Kemampuan Administrasi untuk mekasanakan Pembangunan*. Yogyakarta. UGM Monografi.
- Effendi Muhadjir. 1995. *Birokrasi Pemerintahan Menyongsong Era Pasar Bebas: dan Bossy Attitude ke Service Minded* (sebuah review) Yogyakarta. Jurrial Bestari. Januari-April.
- Evers, Hans Dieter, 1987. *The Bureocratization of Southeast Asia dalam Comparative Studies in Society and History*. Volume 29, Number 4. 1997.
- Febriani AF. 2008. *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kecamatan Tenggarong*. Jurnal Administrasi Negara, 4 (1) 2016 : 2363 – 2376 ISSN 0000 - 0000 , ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Frederickson, HG. George, 1997. *Toward a New Public Administration, dalam Frank E. Marini, Toward a New Public Administration: The Minnowbrook Perspective*, Novato Chandler Publishing Company.
- Frederickson, HG. 1998. *New Public Administration*, diterjemahkan oleh al Ghozali: Administrasi Negara Baru, Jakarta. LP3ES.
- Flyn, N. 1990. *Public Sector Management*; London. Harvester Wheatsheal.
- Gaster, I. 1995. *Quality in Public Service Managers Choices*. Open University Press: Buckingham-Philadelphia.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey. Princeton University Press
- Gibson, J. I., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. Jr. 2000. *Organization: Behavior, Structure, Presses*. Tenth Edition, Singapore. McGraw-Hill.
- Heady, Ferrel. 1966. *Public Administration and Public Affairs*, New Jersey. Prentice Hall Inc.

- Heady, Ferrel and Sybil I, Stokes (ed) 1962. *Papers in Comperative Public Administration*, The University of Michigan, Intittuteof Public Administration, Ann Arbor,
- Henderson, Keith M, and Dwivedi. O. P. 1999. *Bureucracy and The Alternatives in World Perspektive*, London. Macmiland Press Ltd.
- Henry Nicholas. 1989. *Public Administration and Public Affair*. Sixth Edition. Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall International, Inc.
- Helen (2004:83). *Understanding Stuart Hall*, London: SAGE Publications Ltd
- Jackson, Karl D and Pye, Lucian W. (cd) 1978. *Political Power and Communication in Indonesia*, Berkeley, University of California Press.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1995. *Pembangunan Menuju Bangsa Yang Maju dan Mandiri*. Yogyakarta: Pidato Hmiah Penerimaan Gelar Dr. HC. Dalam Ilmu Administrasi Pembangunan dari Universitas Gajah Mada, 15 Apri 1995.
- Keban, Yeremias T (2004:40). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, 2004. *Interaksi Birokrasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kurniawan, 2005. *Profesionalisme Birokrat*, Jakarta : Media Indonesia.
- Kristiadi, J. B. 1994. *Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomor 3 Volume tl September 1994, Universitas Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *SANKRI Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggara Negara*. Jakarta. LAN. RI.
- Levine, Charles H. Peters Guy & Thompson, frank, J. 1990. *Public Administration : Challenge, Choices, Consequences*, Gienview; Illionis London : A Division of Scott, Foresman and Company.
- Mandica Notrida, 2008. *Desentralisasi, Partisipasi Politik, dan Demokrasi Lokal*. Artikel Jurnal Administrasi Publik.
- Martin. D. W. 1988. *The guide The Foundations Of Public Administration*. New York; Marcel Deccer, Inc. "
- Marshall. 2004. *Implementasi Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*, Jakarta: LP3ES

- Mustopadidjaja, 2003 Mustopadidjaja AR,. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi,Implementasi Dan Evaluasi Kinerja, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation
- Rosenbloom, D.H. & R.S. Kravchuk (2005:144). Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector. Singapore: McGrawHill.
- Ripley and Franklin; 1982; Policy Implementation and Bureaucracy; Chicago; Dorsey Press. Chicago.
- Sarundajang.H.S. 2000.*Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*.Jakarta. Sinar Harapan.
- Subarsono, 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Budi, Winarno.
- Suryani, AI (2008) *Implementasi Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Perspektif Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Sukamara*. (Thesis) Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
- Sedarmayanti. 2004. Pemerintahan di Era Modern. Bandung, PT. Rineka Cipta.
- Setiono, Budi. 2002. *Jaring Birokrasi: Tinjauan Dan Aspek Politik dan Administrasi*, Cakung Pakayangan Bekasi. Gugus Press.
- Setiono,2004. *Birokrasi Perspektif Politik dan Adiministrasi Pusat* Semarang. Kajian OTODAdan Kcbijakan Publik FISIP.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patalogi Birokrasi, Analisis, Identifiikasi danTerapinya*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang P. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta. B, umiAksara.
- Simon, Rober, 2000, Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Solihin, Dadang dan Marhayudi, Putut. 2002. Panduan Lengkap Otonomi Dacrah, Jakarta : Ismee.
- Sofwan, B (1983). "Dasar-dasar Network Planning (Dasar-dasar Perencanaan Jaringan Kerja)", PT Bina Aksara Jakarta

- Steinberg, Sheldon S, dan Austern, David "T. *Government Ethics And Managers: Penyelewengan Aparat P'Emerintahn*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Sudrajat Agus. 2008. *Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat*. Artikel Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuliatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Surbakti, Ramlan. 1994. *Karakteristik dan Penampj/an Birokrasi Perkotaan Surabaya*, Program Pascasarjana Ilmu-Ilmu Sosial. Univeritas Airlangga.
- Suwandi, Made. 2008. *Konsepsi Dasar Otonomi Daerah di Indonesia; Dalam Upaya Mewujudkan Pemerintahan Daerah Yang Demokratis dan Efisien*. (Artikel Jurnal Administrasi Publik).
- Suwandi, Made. 2008. *Grand Design Penataan Otonomi Daerah*. Artikel Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Sutherland, Heather. 1983. *Terbentuknya Sebuah Elit Birokrasi*. Jakarta Sinar Harapan,
- Sutopo dan Sugiyanto, 2001. *Analisis Kebijakan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Aministrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Thomas J. Peters and Robert H Waterman Thorndike (1982), *In Search of Excellence. Lesson from America's Best Run Companies.*, Maine : G.K. Hall
- Thoha (2006:63) *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta
- Van Meter, Donald & Vanhorn, Carl. 1975. *The Policy Implementation Process, A Conceptual Framework*, Department of Political Science. Ohio State University.
- Wildavsky, 1984. *Implementation Barkley and Los Angles* : University of California Press.
- Winarno, Budi; 2014; *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*; Yogyakarta; Center of Academic Publishing Service (CAPS)

Dokumen :

Undang Undang No 11 Tahun 2002 *Tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan kota palopo*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah.*

Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 *tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 *Tentang perubahan*

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.* SK Menpan Nomor 63/Kep/MEN.PAN/2003

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 *Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kabupaten Mamasa.*

Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.*

Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 11 Tahun 2014 *Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Mamasa*

Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Retribusi Izin dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Mamasa*

Perda Nomor 5 Tahun 2016 *Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah Kab Mamasa.*

Perbub Nomor 32 Tahun 2016 *Tentang Tupoksi Dinas*





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM MEGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

2017

PANDUAN WAWANCARA

RISET TESIS

**“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH
DALAM PELAYANAN PENERBITAN IMB DI KABUPATEN MAMASA”**

OLEH :

SAM SU MARLIN

NIM : 500654948

1	Implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa adalah : (1) Komunikasi (communication), (2) sumber daya (resources), (3) disposisi (disposition), (4) struktur birokrasi (beureucratic structure).
A	Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan komunikasi a. Bagaimana implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan komunikasi b. Apa tujuan dan sasaran implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan komunikasi
B	Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan sumberdaya a. Bagaimana implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan sumberdaya b. Bagaimana cara agar kebijakan pemerintah berdasarkan sumberdaya dapat efisien dan efektif
C	Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan disposisi a. Bagaimana implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan disposisi b. Bagaimana cara agar kebijakan pemerintah berdasarkan disposisi dapat efisien dan efektif
D	Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan struktur birokrasi a. Bagaimana implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan struktur birokrasi b. Bagaimana cara agar kebijakan pemerintah berdasarkan struktur birokrasi dapat efisien dan efektif
2.	Bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa
A	Bagaimana tahap penyusunan agenda pada penerbitan IMB
B	Bagaimana tahap formulasi kebijakan pada penerbitan IMB
C	Tahap implementasi kebijakan pada penerbitan IMB



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM MEGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

2017

TRANSKRIP WAWANCARA

**“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH
DALAM PELAYANAN PENERBITAN IMB DI KABUPATEN MAMASA”**

OLEH :

SAM SU MARLIN

NIM : 500654948

A	<p>Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan komunikasi</p> <p>1. Pertanyaan : Pendekatan apa yang saudara lakukan sebagai pemberi layanan selama ini?</p> <p><i>Jawaban GI:</i></p> <p>“...sebagai seorang pemberi layanan maka kami selama ini melakukan kegiatan layanan public berupa penerbitan IMB dengan pendekatan komunikasi, karena kami yakin komunikasi itu mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran, kebijakan harus ditansmisikan kepada kelompok sasaran (masyarakat).”</p> <p>2. Pertanyaan : Apa yang menyebabkan terjadinya miss komunikasi sesama pemberi layanan selama ini ?</p> <p><i>Jawaban M :</i></p> <p>“...terkadang terjadi resistensi bahkan miss komunikasi antara sesama pemberi layanan di bagian penerbitan IMB Kabupaten Mamasa, sehingga bila terjadi hal demikian maka solusi yang paling tepat adalah mengedepankan komunikasi dan mencari akar masalahnya. Hal ini dilakukan untuk memperjelas tujuan dan sasaran.”</p> <p>3. Pertanyaan : Apa tujuan dan sasaran sehingga saudara katakan komunikasi itu sangat penting ?</p> <p><i>Jawaban DS :</i></p> <p>“...untuk mengurangi distorsi implementasi maka kami sering melakukan komunikasi dan diskusi mengenai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB schingga dengan demikian tujuan dan sasaran kebijakan menjadi jelas dan untuk mengurangi resiko terjadinya resistensi dengan kelompok sasaran dalam hal ini masyarakat.”</p>
---	---

B	<p>Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan sumberdaya</p> <p>1. Pertanyaan : Apa yang menyebabkan seringnya terjadi keterlambatan dalam pelayanan ? <i>Jawaban R :</i> “...terkadang kami merasakan keterlambatan dalam proses implementasi dilapangan hal ini terjadi akibat kekurangan sumber daya sehingga ke depan diusahakan penambahan sumber daya agar pekerjaan lebih efektif dan efisien.”</p> <p>2. Pertanyaan : Apakah kebijakan mengenai izin sudah disampaikan kepada masyarakat? <i>Jawaban AB :</i> “...jadi setelah komunikasi berupa isi pesan dari implementasi kebijakan penerbitan IMB sudah disampaikan kepada masyarakat, maka kadangkala yang kami rasakan lagi kekurangan sumber daya manusia sehingga hal ini harus segera ditindak lanjuti oleh pimpinan dalam rangka efektifitas pekerjaan.”</p> <p>3. Pertanyaan : Cara apakah yang dapat digunakan untuk mewujudkan kebijakan yang efektif ? <i>Jawaban DT :</i> “...dalam mewujudkan kebijakan yang efektif,. Maka sumber daya manusia menjadi solusi untuk dapat berkompentensi sesama implementor, selain itu sumber daya financial juga menentukan keberhasilan kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.”</p>
C	<p>Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan disposisi</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah disposisi berpengaruh terhadap efektifnya kebijakan,? <i>Jawaban SH:</i> “...Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi efektif.”</p> <p>2. Pertanyaan : Apa penting disposisi itu..? <i>Jawaban PT :</i> “...jadi desposisi itu wajib dimiliki oleh seorang implementor dilapangan. Karena mereka akan memiliki watak dan karakteristik yang mumpuni sebagai seorang implementor. Hal tersebut dapat diwujudkan dalam komitmen, kejujuran, sifat demokratis dalam implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.”</p> <p>3. Pertanyaan : Apakah yang dapat mewujudkan kebijakan bisa sukses dan efektif ? <i>Jawaban ML :</i> “...dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, dan tidak hanya mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.”</p>
D	<p>Implementasi kebijakan pemerintah berdasarkan struktur birokrasi</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah SOP perlu dalam melaksanakan tugas keseharian ? <i>Jawaban L :</i> “...kami yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh</p>

	<p>yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Olehnya itu, salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (<i>standard operating procedures</i> atau SOP) SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.”</p> <p>2. Pertanyaan : Apa pentingnya SOP bagi anda sebagai penerima layanan ? <i>Jawaban AM :</i> “...jadi kami sadar bahwa SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan <i>red-tape</i> yakni prosedur birokrasi yang rumit, ini pada gilirannya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel dalam penerapan implementasi kebijakan penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.”</p> <p>3. Pertanyaan : Apakah yang harus dilakukan agar efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP ? <i>Jawaban S :</i> “...dalam mewujudkan kebijakan agar berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.”</p>
2.	Bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamasa
A.	<p>Bagaimana tahap penyusunan agenda pada penerbitan IMB</p> <p>1. Pertanyaan : Apa yang menjadi dasar hukum penerbitan IMB ? <i>Jawaban AN :</i> “...bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah menurut dasar hukum menerbitkan IMB kepada masyarakat dalam hal ini Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Undang-undang no. 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang, dan PP no. 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan dan Undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.”</p> <p>2. Pertanyaan : Apa yang harus dilakukan untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi kebijakan harus tetap merujuk pada SOP ? <i>Jawaban A :</i> “...dalam mewujudkan kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui SOP yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak dan mewujudkan implementasi penerbitan IMB di Kabupaten Mamasa.”</p> <p>B.</p> <p>Bagaimana tahap formulasi kebijakan pada penerbitan IMB</p> <p>1. Pertanyaan : Regulasi apa yang dibuat pemerintah daerah dalam formulasi kebijakan mengenai pelayanan IMB ? <i>Jawaban BL& Z :</i></p>

"...formulasi kebijakan yang dibentuk pemerintah daerah selama ini dalam membuat dan membentuk kebijakan pemerintah melalui proses SOP dan regulasi." (BS)

"...formulasi kebijakan itu dibentuk berdasarkan kebutuhan dan regulasi serta SOP penyusunan agenda pemerintah daerah dalam mengeluarkan kebijakan tentang IMB berdasarkan aturan dan regulasi yang berlaku selama ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya."(Z)

2. **Pertanyaan :** Apakah proses pengurusan IMB sudah pernah dikaji ?

Jawaban GT :

"...sudah dikaji sebelumnya bahwa proses pengurusan IMB yang melibatkan banyak stakeholder untuk menentukan formulasi yang cocok berdasarkan aturan yang berlaku."

C.

Tahap implementasi kebijakan pada penerbitan IMB

1. **Pertanyaan :** Apakah kebijakan mengenai izin selama ini sudah disosialisasikan kepada masyarakat ?

Jawaban AC :

"...bentuk kebijakan pemerintah dalam implementasinya adalah sebelum memulai mendirikan bangunan, sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, dan keamanan sesuai dengan fungsinya. IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan."

2. **Pertanyaan :** Apakah setiap masyarakat yang membangun perlu memiliki IMB

Jawaban L :

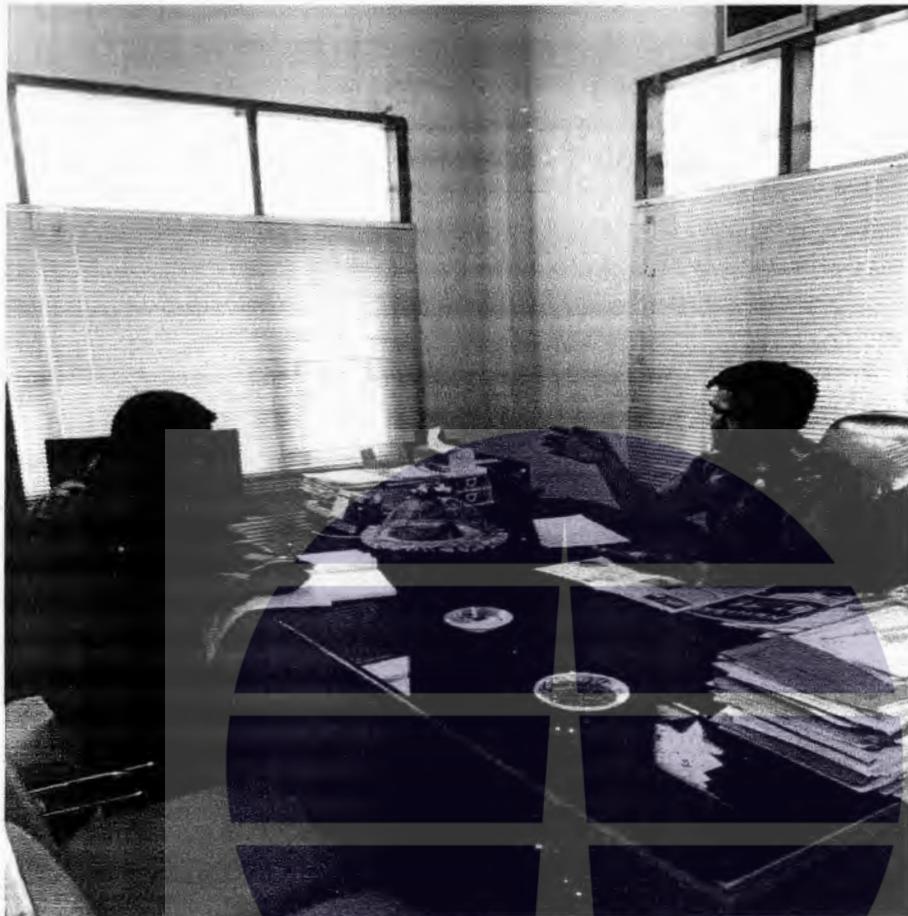
"...tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Dalam pengurusan IMB diperlukan pengetahuan akan peraturan-peraturannya sehingga dalam mengajukan IMB, informasi mengenai peraturan tersebut sudah didapatkan sebelum pembuatan gambar kerja arsitektur. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat (kelurahan hingga kabupaten). Sehingga setiap daerah memiliki perbedaan kebijakan dalam mengeluarkan IMB."

3. **Pertanyaan :** Berapa besaran biaya yang dibayar untuk mendapatkan IMB ?

Jawaban IT :

"...besarnya tarif dasar bervariasi tergantung klasifikasi lokasi yang ditentukan. Kemudian ditambah dengan biaya lain-lain yaitu, biaya pembuatan gambar situasi skala 1: 500 ; 1:1000 sebesar Rp.10.000/IMB, biaya pemecahan IMB sebesar Rp.15.000/IMB, biaya pengesahan salinan/foto copy IMB Rp.15.000/IMB, biaya pembuatan keterangan IMB mengenai suatu bangunan sebesar Rp.25.000/IMB, balik nama IMB ditentukan sebesar 20% dari besarnya jumlah retribusi IMB yang berlaku."

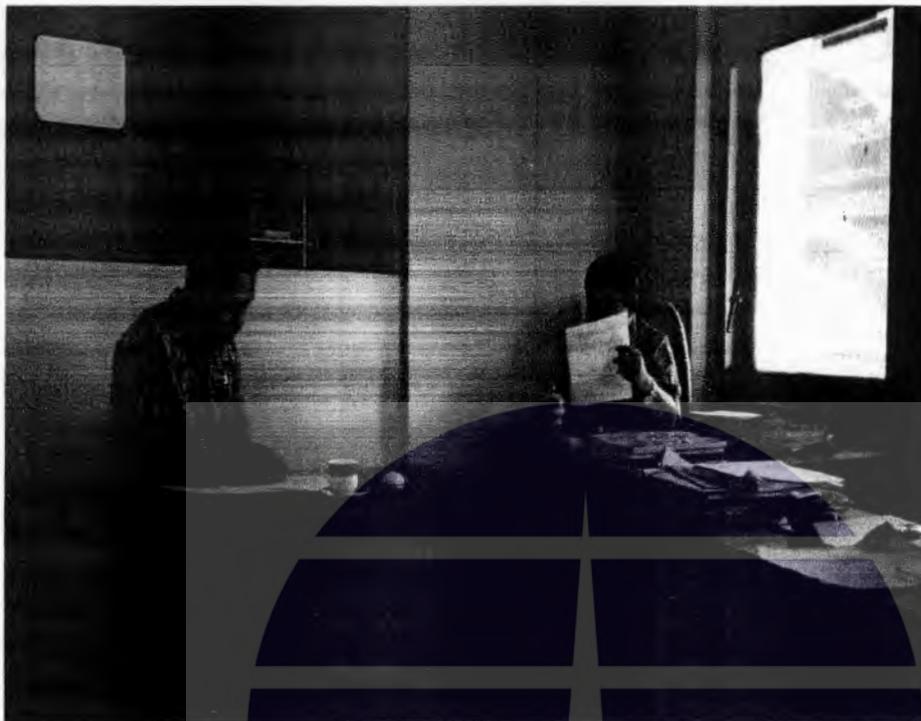
Dokumentasi dengan Kadis PM-PTSP



Dokumentasi dengan Kabid Perizinan Dinas PM-PTSP



Foto kegiatan



Staf Penerima berkas perizinan di Kantor DPM-PTSP





UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DAFTAR NAMA-NAMA INFORMAN

No	Nama Informan	Inisial	Jenis Kelamin L/P	Jabatan
1	Gusti Irawan	DS	L	Kadis PM PTSP
2	Martha	M	P	Staf Dinas PM PTSP
3	Dian Satria	GI	P	Staf Pelayanan IMB
4	Ramli	R	L	Penerima Layanan/Masyarakat
5	Arifin Baso	AB	L	Penerima Layanan/Masyrakat
6	Demmattayan	DT	L	Staf Pelayanan izin
7	Sri Hartini	SH	P	Kabid Pelayanan IMB
8	Pampang Tiboyong	PT	L	Penerima Layanan /Masyarakat
9	Marta Lemba	ML	P	Penerima Layanan/Masyarakat
10	Luther	L	L	Staf PM PTSP
11	Anton M	AM	L	Penerima Layanan /Masyarakat
12	Sudirman	S	L	Penerima Layanan /Masyarakat
13	Andi Nurmini	AN	P	Penerima Layanan /Masyarakat
14	Arruan	A	P	Penerima Layanan /Masyarakat
15	Bamba Lona/Zakaria	BL/Z	L	Staf PM PTSP
16	Gunawan Tandi	GT	L	Staf PM - PTSP
17	Acok Cicci	AC	P	Penerima Layanan/masyarakat
18	Lestari	L	P	Penerima Layanan/masyarakat
19	Iqbal Tendean	IT	L	Penerima Layanan/masyarakat
20				