

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN PERIZINAN IMB PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN NUNUKAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

FITRIANA

NIM. 500895596

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRACT

THE LICENSING DEPARTMENT AT IMB SERVICE INVESTING ONE DOOR INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP) NUNUKAN REGENCY

Fitriana

fitriana.utnunukan@gmail.com

Universitas Terbuka

The purpose of this research is to know the quality of service of the IMB on capital investment and Service Agency Integrated Single door (DPMPTSP) Nunukan Regency and the supporting factors and the barrier in practice. The theory used is approach the service quality model SERVQUAL (Service Quality) by et.al, Zeithaml (1990) with the dimensions i.e. Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The method of this research is descriptive and qualitative determination of informants are purposive sampling. Data collection using the techniques of observation, interview, study documentation, library studies with descriptive data analysis techniques of the qualitative. The results showed that the standard of service and SOP IMB have not implemented to its full potential where the publishing process IMB exceeds 14 days (four) and the effect on quality of service indicators especially on IMB licensing compliance requirements the related requirements of images that petitioned feels a SOP, aggravating still somewhat elusive on dimensional Reability (reliability) and the speed in providing service on dimension Responsiviness (Response) that is affected by factors advocates and legal factors, such as restricting factor of the Government's apparatus, factor, means a factor of society and cultural factors. In order to improve the quality of service permissions is recommended to build office BUILDING PERMITS a more representative, the addition of a number of implementing apatur, seeking placement technical team based in OPD of PTSP, uniting perceptions and commitments of the entire elements of the Government, did a review of regulations legislation related problems that arise because of the IMB indeed because it clashed with the local regulations. To provide ease and motivation to the people to take care of BUILDING PERMITS some innovations can be done such as the granting of free images for building simple home living with a certain type of pelimpahan pendatangan, IMB to Head through the mechanism Patents, facilitating transportation of documents and the need for modernization of the Ministry to SIM-based licensing IT. A quality service will have an impact on the optimal function of the licensing and will have an impact on increasing the Nunukan Regency PAD and ensured functionality exploiting space can be realized.

Key words: Quality of service, support and Restricting Factors

ABSTRAK**PELAYANAN PERIZINAN IMB PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN NUNUKAN**

Fitriana

fitriana.utnunukan@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dan faktor - faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan adalah pendekatan kualitas pelayanan model SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Zeithaml et.al, (1990) dengan dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan penentuan informan secara *purposive sampel dan insidental sampel*. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, studi dokumentasi, studi kepustakaan dengan teknik analisis data secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan dan SOP IMB belum dilaksanakan secara maksimal dimana proses penerbitan IMB melebihi 14 (empat) hari dan berpengaruh pada kualitas pelayanan perizinan IMB khususnya pada indikator kesesuaian persyaratan yang dimohonkan terkait persyaratan gambar yang terasa memberatkan, SOP yang masih agak sulit dipahami pada dimensi *Reability* (Kehandalan) dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan pada dimensi *Responsiviness* (Tanggap) yang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat seperti faktor hukum, faktor aparatur pemerintah, faktor sarana, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB disarankan untuk membangun kantor yang lebih representatif, penambahan jumlah apatur pelaksana, mengupayakan penempatan tim teknis dari OPD berkantor di PTSP, menyatukan persepsi dan komitmen dari seluruh unsur pemerintah, melakukan review peraturan perundangan terkait IMB karena permasalahan yang timbul sesungguhnya karena berbenturan dengan peraturan daerah. Untuk memberikan kemudahan dan motivasi kepada masyarakat mengurus IMB beberapa inovasi yang dapat dilakukan seperti pemberian gambar gratis bagi bangunan rumah tinggal sederhana dengan tipe tertentu, pelimpahan pendatangan IMB ke Camat melalui mekanisme PATEN, fasilitasi antar jemput dokumen dan perlunya modernisasi pelayanan ke SIM perizinan berbasis IT. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada optimalnya fungsi perizinan tersebut dan akan berdampak pada peningkatan PAD Kabupaten Nunukan serta dipastikan fungsi pemanfaatan ruang dapat terwujud.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Faktor Pendukung dan Penghambat

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Nunukan, 10 Nopember 2017
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
BC8D7AEF238442108

6000
ENAM RIBU RUPIAH



(FITRIANA)

NIM. 500895596

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan

Penyusun TAPM : Fitriana

NIM : 500895596

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Jum'at/10 Nopember 2017

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M. S
NIP. 195308271979031002

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

Penguji Ahli

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

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Politik
Program Magister Administrasi Publik

Direktur
Program Pascasarjana

Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 195910271986031003

Dr. Liestyodono
NIP. 19581215 198601 1 009



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

PENGESAHAN

Nama : Fitriana
 NIM : 500895596
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten
 Nunukan

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

Hari/Tanggal : Jum'at/10 Nopember 2017

Waktu : 14.00 – 15.30 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E, M.Si

Tandatangan

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

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

Pembimbing II
 Nama : Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat, Karunia dan Hidayah - Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dengan baik. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini berjudul: **“Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan”**.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. Penelitian ini menganalisis tentang Kualitas Pelayanan perizinaan Kualitas Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono B.I, M.Si. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed. selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

3. Ibu Prof. Dr. Sri Suwitri, M. Si selaku Pembimbing I.
4. Bapak Dr. Ir. Soesilo Wibowo, MS selaku Pembimbing II.
5. Bupati Nunukan Hj. Laura Hafid SE, MM. yang telah banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan.
6. Bapak Juni Mardiansyah. AP selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan yang telah memberikan motivasi untuk dapat melanjutkan studi ke jenjang S2.
7. Bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si. Kepala UPBJJ-UT Tarakan.
8. Orang tua, Suami dan anak-anak tercinta yang selalu mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tentunya masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf jika dalam penulisan ini terdapat kesalahan dan kekurangan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan dimasa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Nunukan, 10 Nopember 2017
Penulis



Fitriana
NIM: 500895596

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	i
Abstrak.....	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Administrasi Publik	10
2. Manajemen Publik.....	16
3. Pelayanan Publik	19
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Operasionalisasi Konsep	43

BAB III	METODE PENELITIAN	48
	A. Desain Penelitian	48
	B. Sumber Informasi	53
	C. Instrumen Penelitian	55
	D. Prosedur Pengumpulan Data	55
	E. Metode Analisa Data	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	60
	B. Hasil Penelitian	77
	1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB	77
	a. Standar Pelayanan Perizinan IMB.....	77
	b. <i>Tangible</i> (Berwujud)	89
	c. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	93
	d. <i>Responsiviness</i> (Tanggap).....	95
	e. <i>Assurance</i> (Jaminan)	97
	f. <i>Empathy</i> (Empati).....	100
	2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB	102
	C. Pembahasan	111
	1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB	111
	a. Standar Pelayanan Perizinan IMB.....	111
	b. <i>Tangible</i> (Berwujud)	147
	c. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	153
	d. <i>Responsiviness</i> (Tanggap).....	154
	e. <i>Assurance</i> (Jaminan)	157
	f. <i>Empathy</i> (Empati).....	159
	2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB.....	167

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	183
A.	KESIMPULAN	183
1.	Kualitas Pelayanan Perizinan IMB	183
a.	Standar Pelayanan Perizinan IMB	183
b.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	185
c.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	186
d.	<i>Responsiviness</i> (Tanggap)	186
e.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	186
f.	<i>Empathy</i> (Empati)	187
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB	187
B.	SARAN	192
1.	Kualitas Pelayanan Perizinan IMB	192
a.	Standar Pelayanan Perizinan IMB	192
b.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	197
c.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	199
d.	<i>Responsiviness</i> (Tanggap)	199
e.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	200
f.	<i>Empathy</i> (Empati)	201
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB	201
	DAFTAR PUSTAKA	205
	DAFTAR LAMPIRAN	208
	Lampiran 1 Pedoman Wawancara	208
	Lampiran 2 Matriks Pedoman Wawancara	211
	Lampiran 3 Dokumentasi Ruang Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Nunukan	224
	Lampiran 4 Dokumentasi Proses Perizinan IMB	225
a.	Penerimaan Berkas Permohonan IMB	225
b.	Verifikasi dan Validasi Berkas Permohonan IMB	225

c. Observasi Lapangan.....	225
d. Rapat Kerja Tim Teknis IMB.....	226
e. Cetak Surat Keputusan (SK) IMB.....	226
f. Pembayaran Retribusi IMB.....	226
g. Informasi dan Pengaduan.....	227
h. Penyerahan Surat Keputusan (SK) IMB.....	227



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016	4
Gambar 2.1	Model Konseptual SERVQUAL	29
Gambar 2.2	Extended Gaps Model	33
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3.1	Komponen- komponen Analisis Data Model Interaktif.....	59
Gambar 4.1	Struktur Organisasi DPMPSTSP Kabupaten Nunukan.....	66
Gambar 4.2	Grafik Jumlah IMB diterbitkan Sebelum dan Sesudah Perubahan Perda Nomor 06 Tahun 2011	74
Gambar 4.3	Ruang Pelayanan	90
Gambar 4.4	Gedung Kantor dan Lahan Parkir.....	91
Gambar 4.5	Media Informasi.....	92
Gambar 4.6	Keberadaan Petugas Layanan	98
Gambar 4.7	Grafik Jumlah IMB berdasarkan Fungsi dan Peruntukannya	126
Gambar 4.8	Grafik Jumlah IMB berdasarkan Kecamatan.....	127
Gambar 4.9	Grafik Perbandingan Jumlah hari Sebelum dan sesudah IMB didelegasikan Bupati	134
Gambar 4.10	Grafik IKM per Unsur Tahun 2017.....	165

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016	4
Tabel 2.1	Perbedaan Paradigma OPA, NPM dan NPS	15
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun 2010, 2014 dan 2015	61
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai DPMPSTSP Kabupaten Nunukan menurut tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.3	Komposisi Jumlah Aparatur Pelayanan Perizinan IMB pada Bidang Perizinan Tertentu	65
Tabel 4.4	Jumlah Izin diterbitkan Sebelum dan Sesudah PATEN	72
Tabel 4.5	Standar Pelayanan Perizinan IMB	77
Tabel 4.6	Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB	82
Tabel 4.7	Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Perizinan IMB berdasarkan tanggapan Informan	106
Tabel 4.8	Tahapan Kegiatan, Pelaksana, Uraian Tugas dan Waktu Penyelesaian Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB	113
Tabel 4.9	Jumlah IMB Terbit dari Tahun 2013 s/d Juni 2017 berdasarkan fungsi dan Peruntukannya	125
Tabel 4.10	Jumlah IMB Tahun 2013 s/d Juni 2017	126
Tabel 4.11	Jumlah Hari berdasarkan Tahapan Prosedur IMB Tahun 2017	129
Tabel 4.12	Perbandingan Jumlah Hari Sebelum dan Sesudah Pendelegasian Penandatanganan IMB	129
Tabel 4.13	Perbandingan SOP dengan Kondisi yang Terjadi	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian secara mutlak pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan baik dalam bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu fokus dalam ilmu administrasi publik yang merupakan sebuah disiplin ilmu pengetahuan sosial dan telah memberikan kontribusi yang sangat penting dalam peradaban manusia. Kemudian yang menjadi bidang studi administrasi publik adalah bagaimana orang – orang mengorganisasikan diri mereka sebagai publik secara kolektif dan dengan tugas dan kewajiban masing – masing memecahkan masalah –

masalah publik untuk mencapai tujuan bersama mereka, Grayson (dalam Murzynski dan Degelman, 1966).

Sejak dikeluarkannya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dengan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan terakhir Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah telah diberi keleluasaan lebih besar untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya termasuk keleluasaan dalam merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu adanya upaya riil yang dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan dinamika perkembangan masyarakat melalui adaptasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik dari waktu ke waktu menuju terciptanya tata pemerintahan yang baik. Salah satu wujud reformasi pelayanan publik di daerah adalah reformasi pelayanan perizinan.

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang

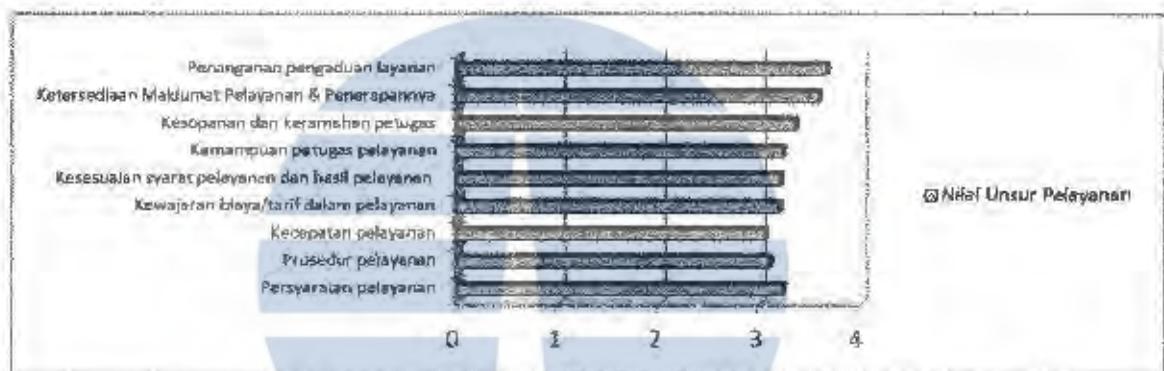
diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai salah satu jenis perizinan yang telah didelegasikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan merupakan salah satu pelayanan dengan tingkat permohonan tinggi seiring dengan pesatnya pembangunan yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat namun dalam pelaksanaannya masih menimbulkan kesenjangan yaitu terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian izin yang melampaui 14 hari sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan data yang diperoleh dari DPMPTSP Kabupaten Nunukan pada Tahun 2016 dari 369 jumlah permohonan IMB yang teregister hanya 138 izin yang dapat diterbitkan atau sekitar 37,39 % dengan waktu penyelesaian izin berkisar 11 – 295 hari dan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh pada tahun yang sama nilai unsur pelayanan terkecil terdapat pada unsur kecepatan pelayanan yaitu 3,05 dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur sebesar 76 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.1.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	BKM Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,22	80
2	Prosedur pelayanan	3,09	77
3	Kecepatan pelayanan	3,05	76
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,19	80
5	Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan	3,20	80
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,22	80
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,35	84
8	Ketersediaan Maklumat Pelayanan & Penerapannya	3,58	90
9	Penanganan pengaduan layanan	3,66	91
	Rata-rata Tertimbang	3,28	82

Sumber : IKM DPMPTSP Kabupaten Nunukan Tahun 2016



Gambar 1.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan menimbulkan kesenjangan dalam pelaksanaannya yaitu terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian izin yang melampaui 14 hari dan ini tidaklah sejalan dengan ketentuan pasal 37 Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan yang menyebutkan bahwa “ Dalam waktu paling tinggi 14 (empat) belas hari setelah pemohon mengajukan permohonan secara lengkap, maka Bupati atau Pejabat yang ditunjuk wajib menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan”. Gambaran ini juga dapat dilihat pada Grafik IKM di atas di

mana grafik kecepatan waktu merupakan grafik terendah dari 9 (sembilan) unsur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai unit layanan hendaknya menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhan terhadap suatu pelayanan perizinan sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan dapat berjalan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong – bondong mengurus perizinan tersebut. Kemudahan dalam pelayanan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Fungsi perizinan dapat berjalan optimal karena adanya upaya saling mendukung antara kepentingan masyarakat dan pemerintah Kabupaten Nunukan. Hal inilah kemudian melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian “Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan”. Karena pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat dan optimalnya fungsi perizinan tersebut.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang

baik, oleh sebab itu penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan yang bertujuan untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml, et.al, (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator : Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator : Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator : Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator : Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator : Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

B. Perumusan Masalah

Secara umum masalah penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan ?

2. Apa saja faktor – faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.
2. Untuk menginventarisir dan menganalisis faktor – faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Perizinan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Nunukan dalam memberikan pelayanan Perizinan IMB dan memberikan pemahaman kepada masyarakat umum khususnya bagi mahasiswa jurusan Administrasi Publik serta para pembaca pada umumnya terkait peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan khususnya yang terkait dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di Kabupaten Nunukan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dan diharapkan dapat menjadi sebagai sumbangan pemikiran yang positif serta memberikan suatu kontribusi dalam ilmu administrasi publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Administrasi publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi (Pasolong, 2011:10), sedangkan pendapat Dunsire (dalam Keban 2008 : 2) administrasi diartikan sebagai “arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip – prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan – pertimbangan kebijakan , sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik”. Pengertian Publik menurut Syafi’ei dkk (dalam Pasolong, 2011 : 6) adalah “sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, berperasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang mereka miliki”. Administrasi Publik menurut Chandler dan Piano (dalam Keban 2008 : 4) adalah “proses di mana sumberdaya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik dan

Keban (2008 : 4) menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik “menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, harus tunduk, dan menerima apa saja yang diatur pemerintah”.

Selanjutnya Fayol (dalam Robbins 2001 : 380) mengemukakan prinsip – prinsip administrasi yaitu :

- a. Pembagian pekerjaan, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
- b. Wewenang, manajer harus memberi perintah, wewenang akan mereka melakukan dengan baik.
- c. Disiplin, tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.
- d. Kesatuan komando, setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa
- e. Kesatuan arah, beberapa kelompok aktivis organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
- f. Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum, kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok kerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
- g. Pemberian upah, pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan umum.
- h. Pemusatan, berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- i. Rentang kendali, garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan dibawahnya merepresentasikan rantai skalar.
- j. Tata tertib, orang dan bahan – bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
- k. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.

- l. Inisiatif, tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
- m. Rasa persatuan, kekuatan proposi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

Sementara Simon (dalam Pasolong 2011 : 14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

- a. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
- b. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti.
- c. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
- d. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan untuk maksud – maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Kemudian Dendhardt (dalam Andy F.W dan Oscar R.D 2014 : 7 – 13) membagi ilmu administrasi publik ke dalam tiga kelompok besar dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. *Old Public Administration* - OPA - Administrasi Publik Lama
 - 1) Fokus utama adalah bagaimana agar dapat menyediakan pelayanan public melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.
 - 2) Kebijakan publik dan administrasi publik dipahami sebagai penataan an implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik.
 - 3) Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; tugas mereka hanyalah bertanggungjawab mengimplementasikan kebijakan publik.
 - 4) Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas.
 - 5) Program – program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi.

- 6) Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- 7) Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga Negara dibatasi.
- 8) Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip – prinsip *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting.*

b. *New Public Management* - NPM - Manajemen Publik Baru

Osborne dan Gabler (dalam Andy F.W dan Oscar R.D 2014 : 9 – 10), Osborne dan Gabler dalam bukunya "*Reinventing Government*" menawarkan 10 prinsip pemerintahan yang berjiwa wirausaha yang menginjeksikan semangat sektor bisnis ke dalam sektor publik di mana pemerintahan diibaratkan sebuah kapal, peran pemerintah dalam kapal hanya mengarahkan (*steering*) dan bukan mengayuh (*rowing*), ini diartikan bahwa pemerintah tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat tetapi mengarahkan di mana pemerintah hanya mengurus masalah – masalah yang bersifat menajerial dan menyerahkan hal – hal teknis kepada organisasi privat atau masyarakat sipil, karakteristiknya yaitu :

- 1) Pemerintahan katalis; pemerintahan yang mengarahkan bukan mengayuh.
- 2) Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan bukan melayani.
- 3) Pemerintahan kompetitif; pemerintahan yang menginjeksikan semangat kompetensi dalam pelayanan publik.
- 4) Pemerintahan yang digerakkan oleh misi; pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.
- 5) Pemerintahan yang berorientasi hasil; pemerintahan yang membiayai hasil bukan *input*.
- 6) Pemerintahan yang berorientasi pelanggan; pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi.
- 7) Pemerintahan wirausaha; pemerintahan yang menghasilkan profit bukan menghabiskan.
- 8) Pemerintahan antisipatif; pemerintahan yang berorientasi pencegahan bukan penyembuhan.
- 9) Pemerintahan yang desentralisasi; merubah pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim.
- 10) Pemerintahan yang berorientasi pasar; pemerintahan yang mendorong perubahan melalui pasar.

c. New Public Service - NPS – Pelayanan Publik Baru

Terjadi perubahan orientasi tentang posisi warga Negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perpespektif baru administrasi publik. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas. Prinsip – prinsip yang ada pada ada pada *New Public Service* menurut Denhardt (dalam Andy F.W dan Oscar R.D 2014 : 11 – 13), yaitu :

1) *Serve citizens not customer.*

Melayani masyarakat, bukan pelanggan. Kepentingan publik adalah hasil dari dialog mengenai transfer nilai daripada agregasi dari kepentingan individu. Oleh karena itu, pelayan publik tidak hanya merespon kebutuhan pelanggan tetapi lebih fokus kepada membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan di antara faktor.

2) *Seek the public interest.*

Mengutamakan kepentingan umum, para administrator publik harus berkontribusi untuk membangun kepentingan dan nilai bersama. Tujuannya adalah agar bisa mendapatkan solusi yang tidak hanya ditentukan oleh pilihan individual.

3) *Value Citizenship over Entrepreneurship.*

Nilai kemasyarakatan/kewarganegaraan di atas kewirausahaan. Kepentingan publik dilaksanakan oleh pelayan publik dan masyarakat yang membuat komitmen untuk berkontribusi terhadap kepentingan publik, bukan dengan menjadi manajer publik yang memiliki nilai kewirausahaan.

4) *Think strategically, act democratically.*

Berpikir strategis, bertindak demokratis. Kebijakan dan program akan dapat emenuhi kebutuhan publik dengan lebih efektif dan bertanggungjawab melalui usaha dan proses secara kolektif dan kolaboratif.

5) *Recognize that accountability is not simple.*

Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan perkara yang mudah. Pelayan public harus lebih jeli daripada pasar; mereka juga harus memperhatikan aturan dan hukum konstitusi, nilai masyarakat, norma politik, standar professional dan kepentingan masyarakat.

6) *Serve rather than steer.*

Melayani daripada mengarahkan. Ini sangat penting bagi pelayan publik untuk menggunakan kepentingan berbasis nilai (*value-based leadership*) untuk

membantu masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan mereka daripada berusaha untuk mengontrol atau mengarahkan masyarakat.

7) *Value people not just productivity.*

Nilai dari orang, bukan hanya produktivitas. Organisasi publik dan jaringannya berpartisipasi agar sukses dalam jangka panjang untuk menjelankan pemerintahan melalui kolaborasi dan kepemimpinan berdasarkan penghormatan terhadap seluruh masyarakat.

Berikut tabel perbedaan antara *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS) pada Tabel. 2.1.

Tabel. 2. 1 Perbedaan Paradigma OPA, NPM dan NPS

Aspek	<i>Old Pubic Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Rasionalitas umum dan model perilaku manusia	Rasionalitas <i>synoptic (administrative man)</i>	Teknik dan rasionalitas ekonomi (<i>economic man</i>)	Rasionalitas strategik atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik diwujudkan secara politis dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog dengan berbagai nilai
Kepada siapa pelanggan publik bertanggungjawab	Klien (<i>clients</i>) dan konstituen (<i>constituent</i>)	Pelanggan (<i>customer</i>)	Warga Negara (<i>citizen's</i>)
Peran pemerintah	<i>Rowing</i> (mendesain dan mengimplementasikan)	<i>Steering</i> (bertindak sebagai katalisator)	<i>Serving</i> (membangun dan menjembatani kepentingan di

	kebijakan)		antara masyarakat dengan komunitas dengan berbagai nilai
Mekanisme pencapaian tujuan	Melalui pemerintah	Melalui organisasi privat non profit	Melalui koalisi antar organisasi publik, non profit dan privat
Pendekatan terhadap akuntabilitas	Pengutamaan hirarki administratif dalam penyelesaian tugas	Akumulasi dari kepentingan pribadi akan menghasilkan keinginan sebagai dasar masyarakat (pelanggan)	Multiaspek pelayan publik berhadapan dengan hukum, nilai – nilai, komunitas, norma, politik, standar, profesional
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan dalam arti luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggungjawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top – down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada dalam institusi	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji, keuntungan dan proteksi	Semangat kewirausahaan, keinginan untuk mereduksi ukuran pemerintah	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

2. Manajemen publik

Menurut Terry dan Rue (2013 : 1) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang – orang ke arah yang

melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang – orang ke arah tujuan – tujuan organisasional atau maksud – maksud nyata dan lima fungsi manajemen menurut Terry dan Rue (2013 : 9-10) yaitu :

- a. *Planning*, yaitu menentukan tujuan – tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan – tujuan itu.
- b. *Organizing*, yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan itu.
- c. *Staffing*, yaitu menentukan keperluan – keperluan SDM, pengerahan, penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.
- d. *Motivating*, yaitu mengarahkan dan menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan – tujuan.
- e. *Controlling*, yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan – tujuan menentukan sebab – sebab penyimpangan dan mengambil tindakan – tindakan korektif di mana perlu.

Perkembangan manajemen paling tidak dipengaruhi oleh tiga pandangan (Keban, 2008 : 94 – 103), yaitu :

- a. Manajemen Normatif
Pendekatan manajemen normatif melihat manajemen paling tidak sebagai suatu proses penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan. Aliran manajemen normatif dikenal melalui rumusan fungsi – fungsi manajemen bisnis dengan nama POSDCRORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*).
- b. Manajemen Deskriptif
Pendekatan ini memberikan fungsi – fungsi yang biasa dilakukan oleh seorang manajer ditempat kerjanya di mana fungsi- fungsi manajemen yaitu : kegiatan – kegiatan personal, interaktif, administratif dan teknis.
- c. Manajemen Publik
Manajemen publik merupakan suatu spesialisasi baru, tetapi berakar dari pendekatan *normative*. Di dalam aliran ini yang dibicarakan benar – benar manajemen publik. Empat prinsip bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang menurut Perry dan Kramer (dalam Keban 2008 : 100) yaitu :
 - 1) Pemerintah sebagai *setting* utama organisasi
 - 2) Fungsi eksekutif sebagai fokus utama.
 - 3) Pencarian prinsip – prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi.

- 4) Metode perbandingan sebagai metode studi dan pengembangan bidang administrasi publik.

Plastrik dan Osborne (1997 : 10) merekomendasikan adanya perubahan paradigma di dalam manajemen publik melalui berikut ini :

- a. Desentralisasi wewenang dalam unit – unit pemerintahan dan penyerahan tanggung jawab sampai tingkat – tingkat rendah di pemerintahan.
- b. Mengkaji kembali apa yang sebenarnya dilakukan dan dibiayai, apa yang dibiayai, tetapi tidak untuk dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan dibiayai.
- c. Perampingan pelayanan publik dan privatisasi serta swastanisasi kegiatan
- d. Mempertimbangkan cara pemberian pelayanan secara lebih efektif sesuai biaya, seperti kontak ke luar, mekanisme pasar, dan pembebanan kepada pengguna.
- e. Orientasi pelanggan, termasuk standar mutu yang eksplisit untuk pelayanan publik.
- f. *Banchmarking* dan pengukuran kinerja.
- g. Reformasi yang dirancang untuk menyederhanakan peraturan dan mengurangi biaya – biaya.

Menurut Moenir (2006: 186) obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan dan setiap proses mempunyai 4 unsur, yaitu : maksud tujuan, sistem/prosedur, kegiatan dan pelaksana. Didalam hal pelayanan sebagai proses, unsur proses pelayanan dipersempit menjadi tugas layanan, prosedur layanan, kegiatan layanan, pelaksanaan layanan.

Unsur- unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan. Mengenai pelayanan dapat dibedakan menjadi dua yaitu badan penanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi layanan dan pelaku layanan.

Manajemen pelayanan umum mempunyai sasaran yang sederhana, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya, diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut dan mengenai pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir, 2006: 196).

3. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “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”. Rasyid (1998) memberikan pengertian tentang pelayanan publik sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dengan demikian 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. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat Thoha (dalam Widodo, 2001).

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Selanjutnya Keputusan Menteri PAN Nomor :
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan
berdasarkan pada asas – asas pemerintahan yang baik, meliputi :

- a. **Transparansi**, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. **Kondisional**, artinya sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, artinya mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.

Di dalam peraturan ini juga disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. **Kesederhanaan** : prosedur pelayanan tidak berbelit – belit.
- b. **Kejelasan** : mencakup persyaratan teknis dan administrasi serta pejabat yang berwenang yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
- c. **Kepastian Waktu** : pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan
- d. **Akurasi** : produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. **Keamanan** : produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggungjawab** : pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk teknologi informatika.
- h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang 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.

Definisi selanjutnya di kemukakan oleh Lewis dan Gilman (2005 : 22) dimana pelayanan publik adalah “kepercayaan publik , warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik”.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, oleh sebab itu maka penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing –

masing dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan yang bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Sistem, mekanisme dan prosedur dalam standar pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi Standar Operasional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan, karena tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, et.al, (1990), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa yang memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang

direncanakan dan disediakan oleh pemerintah, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Ibrahim (2008, 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, sementara pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995, 24) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima, ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1995, 25) adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithaml, et.al, (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing - masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator : Penampilan Petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator : Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator : Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

- e. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator : Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kemudian Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2008 : 109) mengemukakan model SERVQUAL dimana terdapat lima kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai berikut :

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*Knowlegde Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena walaupun manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi manajemen tidak menetapkan standar kinerja tertentu dari jasa yang diberikan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
Kesenjangan ini terjadi disebabkan karena para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan seperti menyediakan waktu untuk para mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
- d. Kesenjangan antar penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (*Communication Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena harapan konsumen yang dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh petugas perusahaan dan iklan perusahaan tidak sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan (*Service Gap*).
Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

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

Oleh karena itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Sasaran SKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sementara ruang lingkup SKM dalam peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

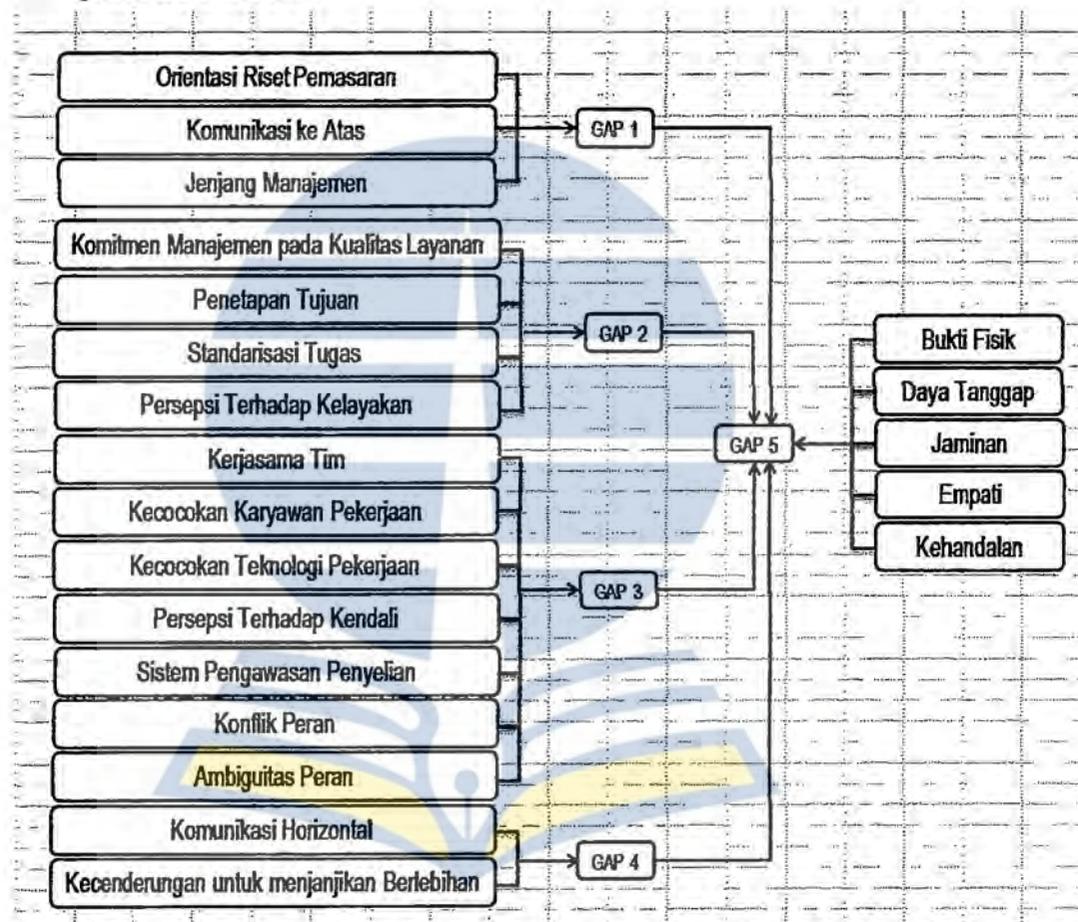
Hasil atas SKM ini tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei ini, adalah harus ada sarana perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

5. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut Zeithaml, et.al, (1990), faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah :

- a. **Faktor Hukum**
Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. **Faktor Aparatur Pemerintah**
Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja di dalam praktek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.
- c. **Faktor Sarana**
Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.
- d. **Faktor Masyarakat**
Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya pelayanan publik yang baik. artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui kesadaran hukum.
- e. **Faktor Kebudayaan**
Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak.

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



Sumber : Zeithaml, et.al, (1990)

Gambar 2.2 *Extended Gaps Model*

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

- a. Mempelajari apa yang diharapkan oleh pelanggan (*Gap 1*)
- b. Menyusun standar kualitas yang tepat dan jelas (*Gap 2*)
- c. Memastikan bahwa kinerja pelayanan sesuai dengan standar (*Gap 3*)
- d. Memastikan bahwa penyampaian pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan (*Gap 4*).

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

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil telaah terhadap beberapa tesis dan disertasi dengan tema penelitian tentang “pelayanan publik,” diuraikan secara ringkas Pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Tesis Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	HASIL
1.	Gea Rozaman (2004)	Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik” pada Dinas Pendapatan Kabupaten Nias
2.	Danil Defo (2005)	Pengaruh Implementasi	Implementasi kebijakan pelayanan terpadu

		Kebijakan Pelayanan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Sipil	berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
3.	Frans Jeffry Wirawan (2005)	Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Nias
4.	Ishak Kusnandar (2005)	Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	Implementasi kebijakan berdasarkan dimensi komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan
5.	Titus F.L. Renwarin (2006)	Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik	motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik” yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung
6.	Ihsanudin (2013)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir	Kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir masih perlu ditingkatkan di beberapa aspek, dimensi <i>Tangibles</i> dan <i>Assurance</i> sudah menunjukkan baik sedangkan yang masih perlu ditingkatkan yaitu

			dimensi <i>Reliability</i> , Responsiveness dan <i>Empathy</i> .
7.	Muhammad Adha (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Dompu	Kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu.
8.	Lili Suryani (2015)	Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Bongo	Proses pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Bongo pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat diarahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan proses yang diberikan.
9.	Zabaruddin (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara yakni faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan aparat, serta faktor sarana prasarana.
10.	Ozim Sidalle (2016)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor	pelayanan yang diberikan oleh KPMP2T dalam menerbitkan IMB kurang berkualitas dan

		Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung	belum standar untuk pelayanan publik terutama di dalamnya terkait sarana prasarana fisik dan sumberdaya manusia
11.	Jon Elias Parsaoran Sitanggang (2016)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen	Kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen masih jauh dari cukup. Dari dimensi <i>tangibles</i> masih kurang diakibatkan kondisi kantor yang rusak parah dan tidak nyaman, sedangkan ada tiga faktor manajerial yang belum dilaksanakan secara maksimal yaitu posisi tawar pengguna jasa, berfungsinya mekanisme, birokrat yang berorientasi pelayanan, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

Sumber : Perpustakaan Universitas Padjajaran dan Perpustakaan Digital Universitas Terbuka

Mencermati uraian hasil penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

- 2) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 3) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 4) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik
- 8) Berbagai dampak positif yang ditunjukkan kepada pengguna jasa merupakan peningkatan yang signifikan mengenai proses yang diberikan oleh aparat pemberi layanan.
- 9) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yakni faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan aparat, serta faktor sarana prasarana.
- 10) Pelayanan publik kurang berkualitas terutama di dalamnya terkait sarana prasarana fisik dan sumberdaya manusia.

- 11) Kualitas pelayanan perizinan masih jauh dari cukup. Dari dimensi tangibles masih kurang diakibatkan kondisi kantor yang rusak parah dan tidak nyaman, sedangkan ada tiga faktor manajerial yang belum dilaksanakan secara maksimal yaitu posisi tawar pengguna jasa, fungsi mekanisme, birokrat yang berorientasi pelayanan, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

Apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah :

- 1) Motivasi dan Kinerja Birokrasi / aparatur
- 2) Perilaku birokrasi/aparatur
- 3) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
- 4) Faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan aparat, serta faktor sarana prasarana
- 5) Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik

Menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005 : 24) bahwa terdapat 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan Perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan salah satu fokus dalam ilmu administrasi publik. Di mana bidang studi administrasi publik adalah bagaimana orang – orang mengorganisasikan diri mereka sebagai publik secara kolektif dan dengan tugas dan kewajiban masing – masing memecahkan masalah – masalah publik untuk mencapai tujuan bersama mereka, Grayson (dalam Murzynski dan Degelman, 1966) dan salah satu dari empat prinsip bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang menurut menurut Perry dan Kramer (dalam Keban 2008 : 100) adalah Pemerintah sebagai *setting* utama organisasi.

Sejak era desentralisasi pemerintah daerah telah diberi keleluasaan lebih besar untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya termasuk keleluasaan dalam merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu adanya upaya riil yang dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan dinamika perkembangan masyarakat melalui adaptasi, evaluasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik dari waktu ke waktu menuju terciptanya tata pemerintahan yang baik yang berlandaskan pada asas dan prinsip pelayanan publik serta prinsip standarisasi pelayanan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai salah satu pelayanan perizinan dengan tingkat permohonan tinggi seiring dengan pesatnya pembangunan yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat merupakan salah satu pelayanan perizinan yang perlu mendapat perhatian mengingat bagi setiap orang atau badan yang mendirikan bangunan di Kabupaten Nunukan wajib mendapatkan IMB. Hal ini menumbuhkan konsekuensi bagi Pemerintah Kabupaten Nunukan untuk mengendalikan, menata dan mengembangkan pembangunan secara tertib, terarah dan terpadu di masa datang.

Langkah yang paling mendasar yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui berbagai seluk beluk tentang kualitas pelayanan perizinan IMB seperti Standar Pelayanan Perizinan IMB, dimensi dan indikator termasuk faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

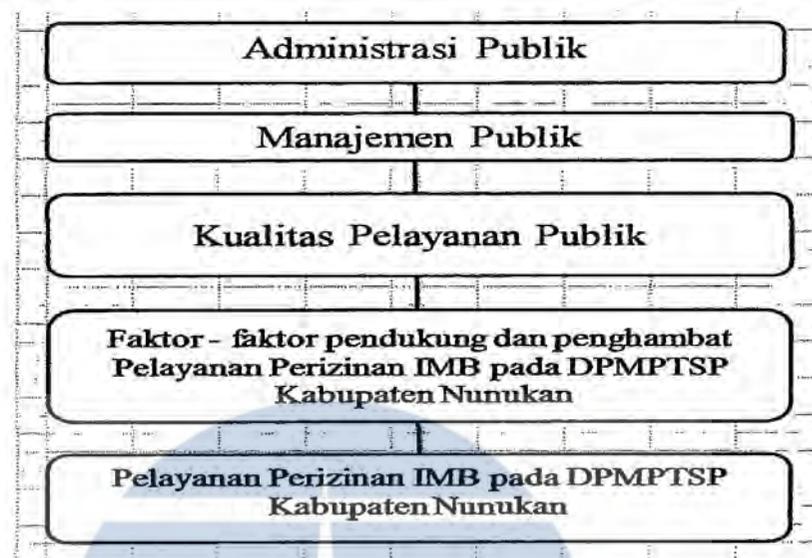
DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai salah satu unit layanan publik hendaknya menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhan terhadap suatu pelayanan perizinan sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan dapat berjalan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong – bondong mengurus perizinan IMB tersebut. Kemudahan dalam pelayanan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dengan demikian fungsi perizinan IMB dapat berjalan optimal, karena adanya upaya saling

mendukung antara kepentingan masyarakat dan pemerintah Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dianalisis berdasarkan tanggapan informan mengenai Standar Pelayanan IMB dan kenyataan yang diterima atas pelaksanaan dan penerapannya serta tanggapan informan mengenai pelayanan perizinan IMB yang meliputi 5 (lima) dimensi yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* menurut Zeithaml, Valarie A., et.al (1990) karena indikator yang terdapat dalam dimensi – dimensi tersebut seperti kepastian waktu, keadilan, sarana prasarana, kemudahan prosedur, transparansi, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan, tanggungjawab, kecepatan pelayanan merupakan unsur - unsur yang juga terdapat dalam Asas, Prinsip serta Standar Pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Analisis ini menarik untuk dilakukan karena menurut penulis kelima dimensi *service quality* ini saling berkaitan dan penting untuk dipenuhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB. Hasil tanggapan dari informan tersebut kemudian diinventarisir sesuai dengan indikator untuk masing – masing dimensi dan menggolongkan indikator yang penilaiannya sudah baik sebagai faktor pendukung dan yang kurang baik sebagai faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 2.3 :



Sumber : Zeithaml, Valarie A., et.al (1990)

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

D. Operasionalisasi Konsep

Untuk memudahkan arah penelitian ini, penulis memberikan definisi konseptual terhadap permasalahan penelitian dengan konsep :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan di sini adalah tanggapan informan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara pelayanan perizinan IMB yang meliputi :

a. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. yang meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Untuk mengetahui apakah DPMPTSP Kabupaten Nunukan telah menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan perizinan IMB adalah dengan melihat dokumen yang telah ditetapkan DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB yang kemudian dijadikan acuan penilaian kualitas pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan berdasarkan tanggapan informan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti.

b. *Tangible* (Berwujud) atau bukti fisik yaitu penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan, dengan indikatornya :

- 1) Kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB
- 2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB

- 3) Kelayakan Gedung Kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan baik dari letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir
 - 4) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB
 - 5) Kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nunukan
- c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan indikator :
- 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan IMB
 - 2) Standar Pelayanan Perizinan IMB
 - 3) Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB
- d. *Responsiviness* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan indikator :
- 1) Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB
 - 2) Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB

- 3) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- e. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan indikator :
- 1) Keberadaan petugas pelayanan IMB pada saat mengurus IMB
 - 2) Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB
 - 3) Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan
- f. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dengan indikator :
- 1) Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB
 - 2) Kesungguhan petugas pelayanan perizinan IMB memperhatikan kepentingan pelanggan
 - 3) Petugas pelayanan perizinan IMB memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan penghambat adalah faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan yang diperoleh berdasarkan tanggapan informan baik yang berasal dari masyarakat dalam hal ini pemohon IMB maupun penyelenggara pelayanan IMB baik *front office* maupun *back office* kemudian diinventarisir sesuai dengan indikator untuk masing – masing dimensi dan menggolongkan indikator yang penilaiannya sudah baik sebagai faktor pendukung dan yang kurang baik sebagai faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Tanggapan informan yang penilaiannya sudah baik sebagai faktor pendukung dan yang kurang baik sebagai faktor penghambat karena keputusan pelanggan untuk menggunakan atau tidak suatu pelayanan dipengaruhi oleh harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diterima dimana dalam manajemen pelayanan umum mempunyai sasaran yang sederhana, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan karena kepuasan tidak dapat diukur dengan pasti dan menurut Moenir (2006 ; 196) ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian menurut Nazir (2005, 84) merupakan proses – proses yang terlibat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, sehingga untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dalam suatu penelitian diperlukan adanya desain penelitian.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu pendekatan yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai beberapa hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta – fakta dan permasalahan – permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian atas dasar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Denzin dan Lincoln dalam Moleong, 2010, 5). Selanjutnya menurut Nawawi (1994, 176) penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam kehidupan objeknya.

Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan dengan kata – kata tertulis bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan IMB yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan yang meliputi Standar Pelayanan, dimensi dan indikator (*Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)) serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian kualitatif sangat tepat digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa metode ini secara langsung menghubungkan antara peneliti dengan informan dan metode ini juga lebih pada menyesuaikan diri dengan penajaman bersama terhadap pola – pola nilai yang dihadapi. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis dengan melakukan eksplorasi dengan tujuan untuk dapat menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Nunukan berdasarkan asumsi bahwa pendekatan kualitatif menyatukan antara peneliti sebagai subyek dengan masalah yang akan diteliti sebagai obyek. Hal tersebut sangat menentukan tingkat pemahaman peneliti sebagai subyek maupun kemudahan peneliti dalam menggali data di lapangan karena peneliti tidak dianggap asing oleh obyek peneliti. Apabila peneliti dikenal oleh subyek, maka lebih mudah untuk mengungkapkan yang sebenarnya.

Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan menjadi lokus yang menarik karena DPMPTSP merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan khususnya pelayanan perizinan IMB .

Hal menarik lainnya bahwa instansi ini sudah memiliki produk hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dan hingga saat ini telah mengalami 3 (tiga) kali pergantian Peraturan Bupati dan terakhir adalah Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan dimana IMB cukup ditandatangani oleh Kepala PTSP dimana 2 (dua) Peraturan Bupati sebelumnya IMB ditandatangani oleh Bupati Nunukan. Selain itu sejak terbentuknya hingga sekarang, DPMPTSP Kabupaten Nunukan belum memiliki bangunan gedung yang permanen dan selalu berpindah – pindah sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

IMB menjadi perhatian yang menarik bagi peneliti mengingat IMB merupakan izin yang wajib dimiliki bagi setiap orang atau badan usaha yang mendirikan bangunan di Kabupaten Nunukan dan merupakan izin dasar yang wajib dimiliki oleh para pelaku usaha

mengingat IMB merupakan salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi sebelum mengurus izin lainnya seperti Izin Gangguan, SIUP, SIUJK, Izin Hotel, Izin Rumah Makan dan izin - izin lainnya.

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

Tempat penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dengan waktu penelitian selama 3 (tiga) bulan yaitu Bulan Agustus, September dan Oktober 2017.

3. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah menitikberatkan pada Kualitas Pelayanan Perizinan IMB yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan yang meliputi Standar Pelayanan, dimensi dan indikator (*Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)) serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Untuk menentukan fokus penelitian ini, peneliti berdasarkan pada pendapat Moleong (2000, 65) dimana fokus pada dasarnya adalah masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti melalui pengetahuan

yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan lainnya. Implikasinya apabila peneliti merasakan adanya masalah, seyogyanya ia mendalami kepustakaan yang relevan sebelum terjun ke lapangan. Dengan jalan demikian fokus penelitian akan memenuhi kriteria untuk membatasi bidang inkuiri dan kriteria inklusi – eksklusi.

4. Jenis Data

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

a. Data Primer

Data Primer menurut Umar (2003, 190) adalah data yang didapat dari sumber pertama secara individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil *interview guide* yang biasa dilakukan peneliti. Berdasarkan hal itulah peneliti melakukan penelitian lapangan dengan terjun langsung pada obyek penelitian yang bersangkutan untuk memperoleh data.

Dalam penelitian ini data diperoleh dari informan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data – data yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Perizinan IMB yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan yang meliputi Standar Pelayanan, dimensi dan indikator (*Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)) serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Observasi dilakukan dengan cara

mengamati langsung proses pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan oleh petugas di DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Mengumpulkan langsung dokumen – dokumen yang berhubungan dengan proses pelayanan penerbitan IMB seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Peraturan Kepala PTSP.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Umar (2003, 190) merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, selanjutnya menurut Wibisono (2003 , 119) data sekunder adalah data yang didapat dan disimpan oleh orang lain yang biasanya merupakan data masa lalu (*historikal*).

Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah laporan tahunan dan bulanan jumlah permohonan IMB dan jumlah IMB yang telah diterbitkan, formulir, blanko, dan lain – lain yang berkaitan dengan proses pelayanan penerbitan IMB serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

B. Sumber Informasi

Terkait penelitian ini narasumber yang akan dimintai informasi adalah pejabat di lingkungan DPMPTSP, Tim Teknis, dan masyarakat dalam hal ini pemohon yang mengajukan permohonan IMB di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Karena keterbatasan peneliti, maka dalam penelitian ini tidak semua populasi dapat diteliti. Namun hal yang dilakukan adalah mengadakan penelitian sampel dengan teknis penentuan sampel secara purposif sampel yaitu dengan menentukan sampel dengan cara memilih subyek yang betul – betul mengetahui permasalahan yang akan menjadi sasaran penelitian dan insidental sampel yaitu memilih subyek yang secara kebetulan datang mengajukan permohonan IMB. Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan yang akan diwawancarai sesuai dengan sasaran penelitian.

Sumber Informasi dalam penelitian ini terdiri dari :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Kepala Bidang Perizinan Tertentu
- 3) Kepala Bidang Tata Ruang DPUPR-PKP
- 4) Kepala Seksi IMB
- 5) Kepala Seksi Pengendalian dan Pemanfaatan Ruang
- 6) Pelaksana Observasi Lapangan
- 7) Pelaksana Penerima Berkas
- 8) Pelaksana Informasi dan Pengaduan
- 9) Pemohon IMB

Selain melalui wawancara, data dalam penelitian ini juga diperoleh melalui dokumen dari DPMPTSP Kabupaten Nunukan khususnya yang terkait dengan fokus penelitian.

C. Instrumen Penelitian

Sebagai instrumen utama penelitian ini adalah penulis sendiri yang bertujuan untuk mendapatkan data yang *valid* dengan cara melakukan pengamatan dan wawancara langsung kepada informan yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa cara teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Penelitian kepustakaan

Penulis memanfaatkan fasilitas perpustakaan digital Universitas Terbuka sebagai tempat menggali dan mempelajari literatur – literatur mengenai konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta buku – buku ilmiah, laporan, dan lain – lain.

2. Penelitian lapangan

Penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan yang menjadi objek dalam penulisan tesis ini dengan menggunakan teknik – teknik sebagai berikut :

a. Wawancara

Merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Dalam wawancara akan ditanyakan tentang

hal-hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB dengan menggunakan *purposive sampel dan insidental sampel* dimana sumber data yang dipilih didasarkan atas pertimbangan peneliti yang didasarkan pada hal-hal sebagai berikut :

- 1) Bersedia diwawancara
- 2) Bertempat tinggal di lokasi penelitian
- 3) Memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB

b. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dari sumber data yang berupa tulisan, angka, gambar atau grafik yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan alat indera pendengaran, penglihatan dan yang penulis rasakan di lokasi penelitian dengan pengamatan difokuskan pada menitikberatkan pada kualitas pelayanan perizinan IMB yang berikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan dalam memproses penerbitan IMB, namun disini penulis tidak ikut dalam observasi lapangan jadi hanya sebatas pengamatan tentang kegiatan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Nunukan dalam proses penerbitan IMB.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen – dokumen yang relevan dengan penelitian berupa laporan – laporan, formulir permohonan yang di dalamnya terdapat persyaratan yang harus dilengkapi, Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Nunukan, Standar Pelayanan IMB, Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB, dokumen – dokumen tentang profil DPMPTSP Kabupaten Nunukan, Renstra, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta dokumen lain terkait penerbitan IMB dan literatur lainnya.

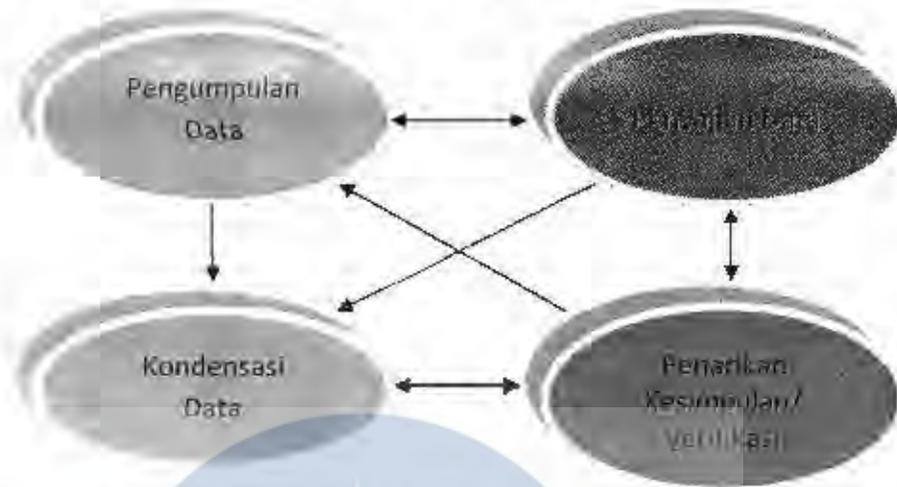
E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan, disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif kemudian dinarasikan sesuai dengan masalah penelitian. Proses analisis data ini dilakukan selama proses penulisan tesis, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi kemudian mencermati hasil data yang ada ke dalam bentuk narasi atau laporan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan metode interaktif. Dalam model jenis ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu kondensasi data, sajian data, penarikan kesimpulan (Miles, Huberman dan Saldana 2014 :14)

Selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan (secara interaktif) ketiga komponen utama tersebut :

1. Kondensasi data sebagai proses pemilihan tema-tema yang relevan, dipusatkan pada simplikasi, abstraksi dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan artinya data yang ada dilakukan pemilahan dan disederhanakan . Proses pemilahan itu sendiri dilakukan melalui penajaman, penggolongan, pembuangan (data yang tidak diperlukan) agar memberikan kemudahan dalam menampilkan , menyajikan dan menarik kesimpulan sementara.
2. Penyajian data, dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan integratif yang digunakan sebagai pijakan kepada peneliti untuk melakukan pembahasan berikutnya, apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada ataukah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan. Dalam menyajikan data ini didasarkan pada sekumpulan informasi dan teks naratif dari hasil wawancara, didukung oleh dokumen yang terdiri dari berbagai macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada responden. Sedangkan penyajian data ini dimaksudkan untuk mengkombinasikan berbagai data yang diperoleh dalam suatu bentuk laporan yang terpadu. Sehingga memudahkan dalam mengamati apa yang sedang terjadi, selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan secara benar dan tepat.
3. Penarikan kesimpulan merupakan proses akhir dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju kepada kesimpulan akhir yang isinya secara menyeluruh dan berisi

rekomendasi dari permasalahan yang dihadapi dalam penelitian tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1.



Sumber : Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 14)

Gambar 3.1. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pemerintah Kabupaten Nunukan merupakan Kabupaten pemekaran yang terbentuk berdasarkan Undang – undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, Kota Bontang sebagaimana diubah dengan Undang – undang Nomor 7 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962) Ibukota dan Kedudukan Pemerintah Kabupaten Nunukan adalah Nunukan.

Pembangunan di suatu wilayah tidak terlepas dari peran serta penduduknya sebagai subjek pembangunan, demikian pula dengan pembangunan yang dilaksanakan di Kabupaten Nunukan. Jumlah penduduk yang besar di satu sisi merupakan suatu potensi yang dapat mendorong keberhasilan suatu pembangunan jika kuantitas tersebut juga diimbangi dengan kualitas yang tinggi pula.

Penduduk Kabupaten Nunukan pada Tahun 2015 berjumlah 177.607 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 12,47 jiwa/Km². Pertumbuhan penduduk yang terjadi juga merupakan dampak keberhasilan pembangunan yang terjadi di Kabupaten Nunukan sehingga menarik minat pendatang baru untuk tinggal di kabupaten ini, faktor lain yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk adalah semakin lengkapnya berbagai fasilitas publik yang dibutuhkan masyarakat, kemudian dibukanya lapangan kerja di sektor perkebunan, khususnya

kelapa sawit dan industri pengolahan kayu serta sektor jasa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel. 4. 1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun 2010, 2014 dan 2015

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun (%)	
		2010	2014	2015	2010 - 2015	2014 - 2015
1	2	3	4	5	6	7
1.	Krayan Selatan	2.111	2.079	2.042	- 1,52	- 1,64
2.	Krayan	6.902	6.823	6.735	-1,14	-1,29
3.	Lumbis Ogong	5.176	5.209	5.235	0,64	0,50
4.	Lumbis	4.870	4.901	4.926	0,64	0,51
5.	Sembakung Atulai	2.533	2.564	2.593	1,22	1,13
6.	Sembakung	5.926	6.002	6.069	1,28	1,12
7.	Sebuku	10.827	11.424	12.037	5,51	5,37
8.	Tulin Onsui	7.120	7.514	7.917	5,53	5,36
8.	Seimanggaris	8.261	8.711	9.173	5,45	5,30
10.	Nunukan	56.165	59.221	62.358	5,44	5,30
11.	Nunukan Selatan	17.043	18.717	20.527	9,82	9,67
12.	Sebatik Barat	7.379	7.607	7.837	3,09	3,02
13.	Sebatik	4.375	4.510	4.646	3,09	3,02
14.	Sebatik Timur	11.795	12.156	12.524	3,06	3,03
15.	Sebatik Tengah	6.909	7.121	7.337	3,07	3,03
16.	Sebatik Utara	5.319	5.483	5.648	3,08	3,01
Kabupaten Nunukan		162.711	170.042	177.607	4,51	4,45

Sumber : Kabupaten Nunukan dalam Angka 2016

Berdasarkan hal tersebut di atas maka sudah selayaknya Pemerintah Kabupaten Nunukan terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Pemerintah daerah telah diberi keleluasaan lebih besar untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya termasuk keleluasaan dalam merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu

adanya upaya riil yang dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan dinamika perkembangan masyarakat melalui adaptasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik dari waktu ke waktu menuju terciptanya tata pemerintahan yang baik.

Dalam rangka mewujudkan hal tersebut dibentuklah Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan yang merupakan institusi khusus dan menjadi terobosan baru manajemen pemerintahan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya pelayanan di bidang penanaman modal dan perizinan di daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2008 Kabupaten Nunukan tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tekhnis Daerah Kabupaten Nunukan

Pembentukan unit penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini adalah sebagai bentuk perwujudan pelayanan yang responsif dengan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat di mana kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dilakukan dalam satu pintu dan satu tempat. Penegasan satu pintu dimaksudkan untuk memperkecil jumlah interaksi antara pengguna jasa dengan para petugas, selain untuk mengefisienkan juga untuk mengurangi praktik pungutan liar. Pengguna layanan tidak lagi harus berkoordinasi sendiri dengan dinas - dinas terkait untuk melakukan permohonan perizinan karena koordinasi

dilakukan oleh penyelenggara PTSP. Masyarakat hanya perlu memenuhi semua persyaratan yang ditentukan dan kemudian menunggu hingga pemrosesan perizinan selesai.

Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten / Kota di mana nomenklatur Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan PTSP Provinsi dan Kabupaten/ Kota adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dirubahlah Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nunukan dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas, dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan yang mempunyai tugas membantu Bupati menyusun kebijakan dan perencanaan teknis serta melaksanakan urusan Pemerintah Kabupaten di bidang penanaman modal dan melaksanakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai dengan pendelegasian wewenang dari Bupati.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan mempunyai fungsi :

- a. perumusan dan penetapan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal daerah sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
- b. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang penanaman modal daerah;
- c. perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan teknis kesekretariatan Dinas;
- d. penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu sesuai pendelegasian kewenangan dari Bupati;
- e. pembinaan terhadap Kelompok Jabatan Fungsional;
- f. evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga kantor; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut DPMPTSP Kabupaten Nunukan memiliki sumber daya aparatur sebanyak 65 (Enam Puluh Lima) orang dan komposisi jumlah aparatur pada Bidang Perizinan Tertentu sebagaimana pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3.

Tabel 4.2 Komposisi pegawai DPMPTSP Kabupaten Nunukan menurut tingkat pendidikan

NO	URAIAN	TINGKAT PENDIDIKAN						JUMLAH (org)
		S2	S1	D-III	SMU	SLTP	SD	
Struktural								
1	Kepala Badan	-	1	-	-	-	-	1
2	Sekretaris	-	1	-	-	-	-	1
3	Kepala Bidang	-	4	-	-	-	-	4
4	Kasubag	-	1	1	-	-	-	2
5	Kasi	-	10	2	-	-	-	12
Non Struktural								
4	Staf	-	1	3	7	-	-	11
5	Tenaga Honorer	-	10	1	23	1	-	34
JUMLAH		-	28	6	30	1	-	65

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Nunukan

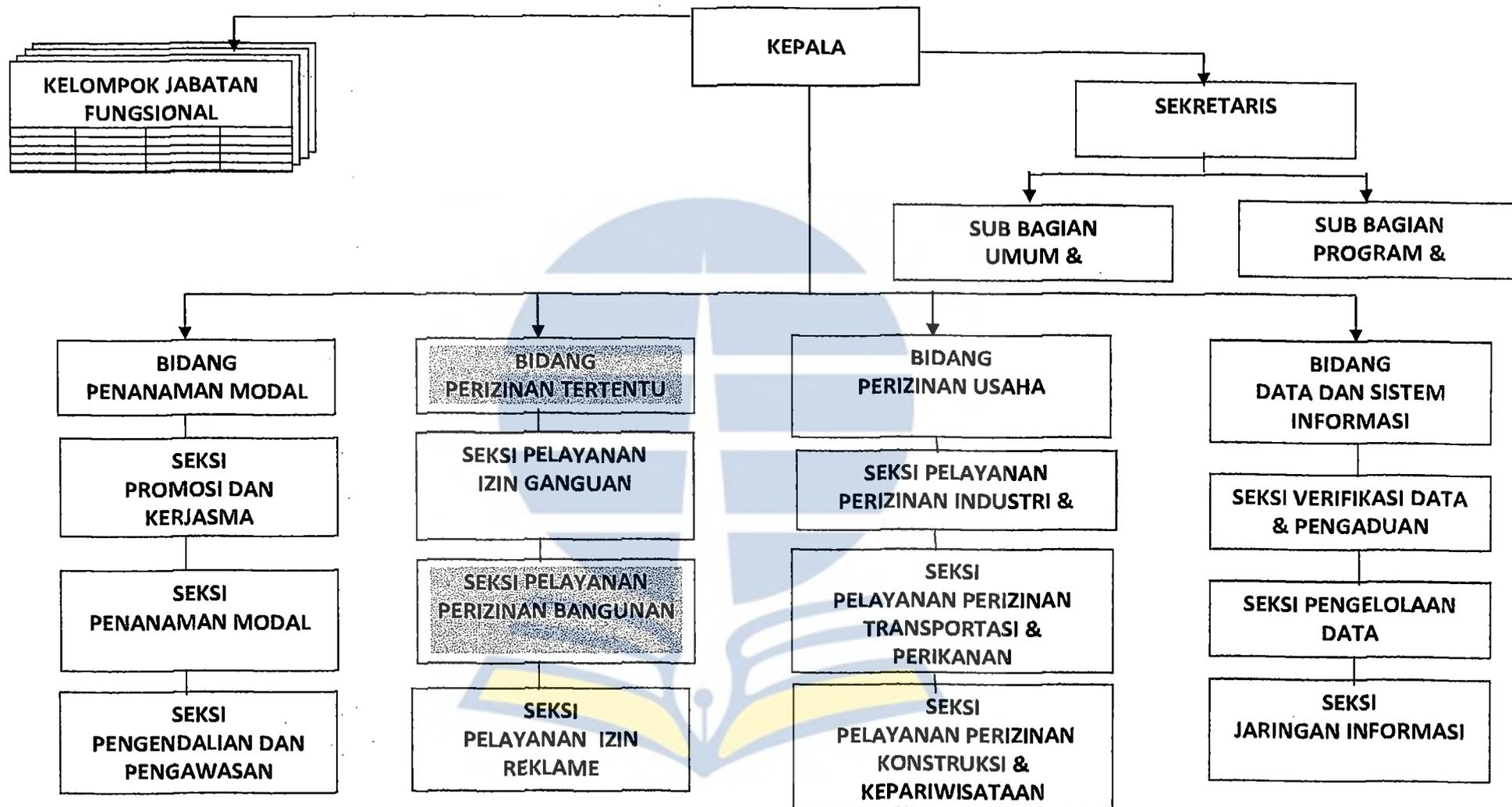
Tabel 4.3 Komposisi Jumlah Aparatur Pelayanan Perizinan IMB pada Bidang Perizinan Tertentu

NO	JABATAN	STATUS KEPEGAWAIAN	JUMLAH (org)
1	Kepala Bidang Perizinan Tertentu	ASN	1
2	Kepala Seksi IMB	ASN	1
3	Petugas Observasi Lapangan	ASN	1
4	Petugas Administrasi	ASN	1
5	Petugas Informasi dan Pengaduan	Tenaga Honorer	1
6	Petugas Penerima Berkas	Tenaga Honorer	1
7	Petugas Cetak Izin	Tenaga Honorer	1
Jumlah keseluruhan			7

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagaimana

Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPSTP Kabupaten Nunukan

Sejalan dengan Visi Pemerintah Kabupaten Nunukan yaitu “Mewujudkan Kabupaten Nunukan sebagai Pusat Pertumbuhan Ekonomi berbasis Agrobisnis menuju Masyarakat yang Maju, Aman, Adil dan Sejahtera” maka Visi DPMPTSP Kabupaten Nunukan adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima di Bidang Penanaman Modal dan Perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu” dengan Misi :

1. Meningkatkan Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur dalam rangka melaksanakan pelayanan prima
2. Meningkatkan kualitas dan Efektifitas Promosi
3. Menciptakan Iklim Usaha yang Kondusif dengan mengembangkan Potensi serta Peluang Investasi
4. Meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
5. Mengoptimalkan Informasi Teknologi (IT) dalam Pengolahan data dan Informasi Perizinan

Sejak terbentuknya Unit Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Nunukan pada Tahun 2011, hingga saat ini telah terjadi 3 (tiga) kali perubahan Peraturan Bupati yaitu Peraturan Bupati Nunukan Nomor 7 Tahun 2011, Peraturan Bupati Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 dan terakhir adalah Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati dalam Penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan dan saat ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan menangani 42 (empat puluh dua) jenis perizinan yang terbagi menjadi 3 Bidang Perizinan yaitu Bidang Perizinan Usaha sebanyak 28

(dua puluh delapan) izin, bidang Perizinan Tertentu sebanyak 4 (empat) izin dan Bidang Perizinan Penanaman Modal sebanyak 10 (sepuluh) izin sebagai berikut :

a. Bidang Perizinan Usaha, meliputi :

- 1) Izin Usaha Perdagangan
- 2) Izin Usaha Jasa Konstruksi
- 3) Izin Angkutan dalam Trayek
- 4) Izin Operasi Angkutan Orang tidak Dalam Trayek
- 5) Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP)
- 6) Izin Usaha Angkutan
- 7) Izin Usaha Restoran
- 8) Izin Usaha Rumah Makan
- 9) Izin Usaha Tempat Makan
- 10) Izin Usaha Jasa Boga
- 11) Izin Usaha Hotel
- 12) Izin Usaha Penginapan
- 13) Izin Tempat Bilyard
- 14) Izin Permainan Ketangkasan
- 15) Izin Diskotik
- 16) Izin kafe
- 17) Izin Karaoke
- 18) Izin Gedung Serbaguna
- 19) Izin Persewaan/Jasa Peralatan Audio Visual

- 20) Izin Sarana dan Fasilitas Musik
- 21) Izin Pusat Kesehatan dan Kebugaran
- 22) Izin Sarana dan Fasilitas Olahraga
- 23) Izin Salon Kecantikan
- 24) Tanda Daftar Perusahaan
- 25) Izin Usaha Industri
- 26) Tanda Daftar Industri
- 27) Izin Usaha Perikanan di bidang Pembudidayaan Perikanan
- 28) Izin Pengumpulan dan Pengolahan Hasil Perikanan

b. Bidang Perizinan Tertentu meliputi :

- 1) Izin Mendirikan Bangunan
- 2) Izin Gangguan
- 3) Izin Penyelenggaraan Reklame
- 4) SITU Izin Penjualan Minuman Beralkohol

c. Bidang Perizinan Penanaman Modal, meliputi :

- 1) Izin Prinsip Penanaman Modal
- 2) Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha
- 3) Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- 4) Izin Usaha Perluasan untuk berbagai Sektor Usaha
- 5) Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
- 6) Izin Usaha Perubahan untuk berbagai Sektor Usaha
- 7) Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
- 8) Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
untuk Berbagai Sektor Usaha

9) Izin Pembukaan Kantor Cabang

10) Izin Lokasi

Kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Nunukan pada hakekatnya merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara berkesinambungan yang dilaksanakan melalui pembenahan sistem pelayanan perizinan secara menyeluruh, dan terintegrasi dengan strategi maupun kebijakan nasional sehingga desain kebijakan pengembangan dan konsepsi pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Nunukan difokuskan pada 4 (Empat) aspek yaitu :

- a. Perbaikan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Menyederhanakan prosedur permohonan dengan menerapkan pelayanan perizinan paralel.
- c. Melimpahkan sebagian kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada kecamatan dengan pola pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).
- d. Memperluas akses pelayanan perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasarkan hal tersebut di atas dan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pada Tahun 2012 ditetapkanlah Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2012

tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat yang bertujuan untuk mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik dengan melimpahkan Izin Gangguan Indeks Ringan dan SIUP Mikro dan Kecil dimana penandatanganan izin cukup ditandatangani oleh Camat dan jumlah izin yang telah diterbitkan baik sebelum dan sesudah PATEN dapat dilihat pada Tabel. 4.4.



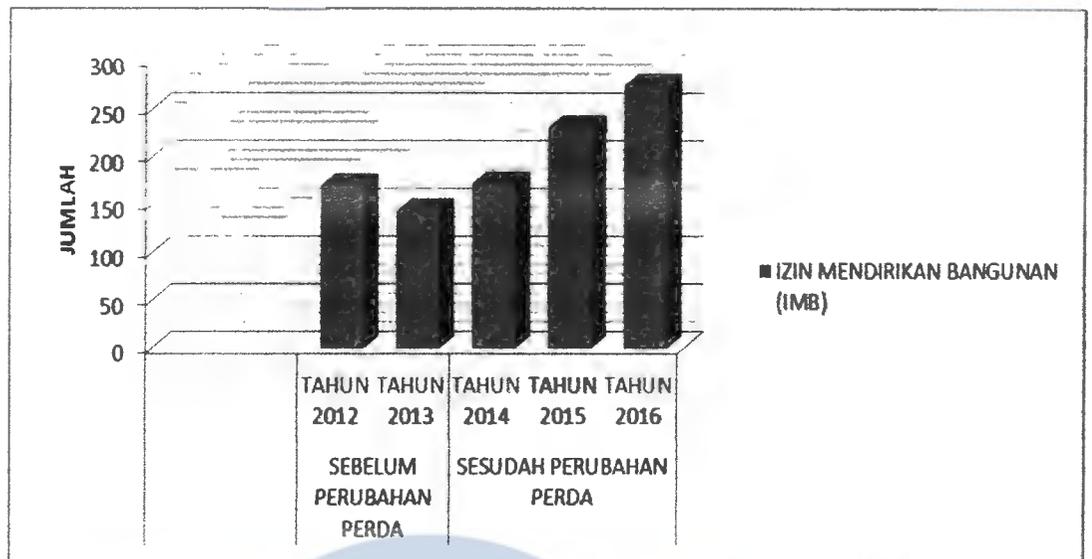
Tabel. 4.4 Jumlah Izin di Terbitkan Sebelum dan Sesudah PATEN

NAMA IZIN	SEBELUM PATEN		SESUDAH PATEN						JUMLAH
	TAHUN 2012	TAHUN 2013	TAHUN 2014		TAHUN 2015		TAHUN 2016		
			BKPMPT	KECAMATAN	BKPMPT	KECAMATAN	DPMPTSP	KECAMATAN	
BIDANG PENANAMAN MODAL	11	19	23	0	36	0	22	0	111
PENDAFTARAN PENANAMAN MODAL (PPM)	0	2	10	0	0	0	0	0	12
IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL (IP-PM)	6	3	0	0	23	0	7	0	39
IZIN PRINSIP PERLUASAN PENANAMAN MODAL (IPP-PM)	0	1	0	0	0	0	0	0	1
IZIN LOKASI	0	1	7	0	6	0	5	0	19
IZIN MEMPEKERJAKAN TENAGA ASING	5	12	6	0	7	0	10	0	40
BIDANG PERIZINAN TERTENTU	1373	1439	575	1207	513	510	471	846	6934
IZIN GANGGUAN (HO)	620	702	243	671	184	317	194	513	3444
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)	171	144	173	0	232	0	276	0	996
IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME	0	3	2	0	0	0	1	0	6
SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN (SKDP)	582	590	157	536	97	193	0	333	2488
BIDANG PERIZINAN USAHA	797	823	335	858	365	350	451	704	4683
SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)	305	362	95	450	68	190	102	359	1931
IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK)	110	71	40	0	77	0	94	0	392
IZIN USAHA RUMAH MAKAN /RESTORAN DAN JASABOGA	18	30	30	0	43	0	46	0	167
IZIN USAHA HOTEL DAN PENGINAPAN	0	2	2	0	5	0	5	0	14
IZIN REKREASI DAN HIBURAN	0	1	1	0	2	0	3	0	7
IZIN USAHA PERIKANAN (IUP)	0	14	21	0	12	0	17	0	64
SURAT IZIN PENGUMPULAN & PENGOLAHAN HASIL PERIKANAN (SIPHP)	0	11	8	0	12	0	17	0	48
SURAT IZIN KAPAL DAN PENGANGKUTAN IKAN (SIKPI)	0	3	12	0	0	0	0	0	15
SURAT IZIN USAHA ANGKUTAN SUNGAI DANAU & PENYEBERANGAN	0	2	2	0	5	0	8	0	17
TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDI)	13	22	9	0	10	0	10	0	64
TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDP)	351	305	111	408	121	160	142	345	1943
IZIN USAHA ANGKUTAN	0	0	0	0	3	0	1	0	4
IZIN TRAYEK	0	0	0	0	3	0	2	0	5
IZIN USAHA INDUSTRI	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SURAT IZIN GEDUNG SERBA GUNA	0	0	0	0	1	0	0	0	1
IZINPENYELENGGARAAN SALON KECANTIKAN	0	0	4	0	2	0	4	0	10
JUMLAH SEMUA IZIN	2181	2281	933	2065	914	860	944	1550	11728
			2998		1774		2494		

Sumber : Bidang Data dan Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu perizinan dengan tingkat permohonan tinggi, hal ini seiring dengan pesatnya pembangunan yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat dimana setiap orang atau badan yang mendirikan bangunan di Kabupaten Nunukan wajib mendapatkan IMB demi terwujudnya ruang wilayah Kabupaten Nunukan yang aman, nyaman, produktif, berkelanjutan sehingga penggunaan dan pemanfaatannya sesuai dengan rencana pemanfaatan ruang, perlindungan fungsi ruang dan pencegahan dampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang tersebut dapat terwujud.

Namun jika dilihat antara Tahun 2012 dan Tahun 2013 terjadi penurunan penerbitan jumlah IMB hal ini disebabkan karena adanya ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang IMB dimana Bangunan yang terkena Garis Sempadan Bangunan (GSB), Garis Sempadan Sungai (GSS) dan Garis Sempadan Pantai (GSP) tidak dapat diterbitkan sementara masih banyak bangunan – bangunan lama yang sudah berdiri sebelum ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 08 Tahun 2001 maupun Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang IMB, berdasarkan hal tersebutlah kemudian dilakukan perubahan Peraturan Daerah khususnya bagi bangunan lama yang telah berdiri dan belum memiliki IMB dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013. Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah tersebut terjadi peningkatan penerbitan IMB dari tahun ke tahun yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 .



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Gambar 4.2 Grafik Jumlah IMB diterbitkan Sebelum dan Sesudah Perubahan Perda Nomor 06 Tahun 2011

Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2013 tersebut adalah :

1. Bangunan yang telah didirikan sebelum Tahun 2001 wajib mengurus IMB dengan ketentuan :
 - a. Untuk Bangunan yang tidak melanggar GSB, GSS, GSP, KLB dan KDB wajib melampirkan pernyataan tertulis di atas Materai Rp. 6.000,- mengenai waktu pelaksanaan pembangunan fisik yang diketahui oleh saksi (tetangga), Ketua RT dan Lurah / Kepala Desa setempat, dan diberikan keringanan pembayaran retribusi sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif yang ada;
 - b. Untuk Bangunan yang melanggar GSB, GSS, GSP, KLB dan KDB wajib melampirkan pernyataan tertulis mengenai waktu pelaksanaan pembangunan fisik bangunan yang diketahui oleh

saksi (tetangga), Ketua RT dan Lurah / Kepala Desa setempat, pernyataan tertulis tidak keberatan dan tidak menuntut ganti rugi di atas Materai Rp.6.000,- jika terjadi pembongkaran atas kebutuhan Ruang untuk pelaksanaan pembangunan fasilitas umum, dan membayar retribusi sesuai tarif yang ada;

c. Pelaksanaan sesuai huruf a dan b diberlakukan dalam waktu 5 (lima) tahun sejak Peraturan Daerah ini ditetapkan.

2. Bangunan yang telah didirikan dari Tahun 2001 sampai dengan diterbitkannya Peraturan daerah ini wajib mengurus IMB dengan ketentuan :

a. Untuk Bangunan yang tidak melanggar GSB, GSS, GSP, KLB dan KDB wajib melampirkan pernyataan tertulis di atas Materai Rp. 6.000,- mengenai waktu pelaksanaan pembangunan fisik yang diketahui oleh saksi (tetangga), Ketua RT dan Lurah / Kepala Desa setempat, dan diberikan keringanan pembayaran retribusi sebesar 50% (Lima puluh lima persen) dari tarif yang ada;

b. Untuk Bangunan yang melanggar GSB, GSS, GSP, KLB dan KDB wajib melampirkan pernyataan tertulis mengenai waktu pelaksanaan pembangunan fisik bangunan yang diketahui oleh saksi (tetangga), Ketua RT dan Lurah / Kepala Desa setempat, pernyataan tertulis tidak keberatan dan tidak menuntut ganti rugi di atas Materai Rp.6.000,- jika terjadi pembongkaran atas

kebutuhan Ruang untuk pelaksanaan pembangunan fasilitas umum, dan membayar retribusi sesuai tarif yang ada; dan

- c. Pelaksanaan sesuai huruf a. dan b. diberlakukan dalam waktu 5 (lima) tahun sejak Peraturan Daerah ini ditetapkan.

Izin Mendirikan Bangunan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan adalah Izin yang dikeluarkan oleh Bupati atau pejabat yang ditunjuk dimana dalam 2 (dua) Peraturan Bupati sebelumnya kewenangan penandatanganan dan pencabutan izin masih berada di Bupati Nunukan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus didahului oleh pemeriksaan dan paraf beberapa pejabat teknis terkait namun di Peraturan Bupati selanjutnya yaitu Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 kewenangan Penerbitan dan pencabutan IMB cukup ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD dalam hal ini Kepala PTSP yaitu DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Pemberian suatu Izin kepada masyarakat atau badan usaha pada prinsipnya merupakan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pemohon perizinan. Dengan adanya izin maka pengusaha/masyarakat merasa aman dalam menjalankan usahanya. Hal ini juga memberikan kepastian hukum jika suatu saat terjadi sengketa/kasus. Izin juga dapat bermanfaat dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban lingkungan karena melalui pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dapat dipastikan bahwa bangunan tersebut telah sesuai dengan ketentuan Tata Bangunan dan Tata Ruang.

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB

a. Standar Pelayanan Perizinan IMB

DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara pelayanan publik telah menetapkan Standar Pelayanan IMB melalui Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nomor 27 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan (SP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Nunukan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan IMB dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat sebagaimana Tabel 4.5.

Tabel. 4.5 Standar Pelayanan Perizinan IMB

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Surat Bukti Penguasaan Tanah/kepemilikan tanah sebanyak 2 (dua) rangkap yang telah disetujui oleh RT dan diketahui oleh Desa/Lurah; 2. Gambar bangunan yang tercantum jelas dan keterangan terdiri dari : 1). Rancangan Arsitektur Bangunan a. Siteplan / situasi; b. Denah; c. Tampak; d. Potongan; e. Spesifikasi teknis bangunan 2) Rancangan struktur bangunan a. Rancangan struktur sederhana (*) b. Rancangan struktur atas (**) c. Rancangan struktur bawah (**) d. Spesifikasi umum struktur bangunan; (**) 3) Rancangan Utilitas a. Rancangan Utilitas Sederhana (*) b. Sistem Utilitas mekanical dan elektrikal (**) c. Sistem Pencegahan dan pengamanan kebakaran (**) (**)

- d. Sistem sanitasi (**)
 - e. Sistem Drainase (**)
 - f. Spesifikasi Utilitas bangunan gedung (**)
3. Fotocopy tanda lunas PBB/SPOP Tahun berjalan 1 (satu) lembar;
 4. Fotocopy KTP yang masih berlaku 4 (empat) lembar;
 5. Surat Akte Jual Beli apabila bangunan tersebut sudah dijual belikan;
 6. Gambar teknis bangunan bagi bangunan tertentu;
 7. Perhitungan konstruksi bagi bangunan tertentu;
 8. Fotocopy Dokumen AMDAL, Upaya Pengelolaan Lingkungan/ Upaya Pemantauan Lingkungan bagi bangunan tertentu; Rekaman Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) bagi bangunan dan bangunan-bangunan dibangun diatas tanah lebih dari 5000 M2;
 9. Foto Warna Ukuran 3x4 (4 Lembar);
 10. Persetujuan dari Tetangga yang disetujui oleh RT dan diketahui oleh Desa/Lurah;
 11. Rekomendasi Desa/Lurah yang diketahui Camat
 12. Telah Melunasi Retribusi IMB;
- Khusus Bagi Pengembang Perumahan Menambahkan persyaratan sebagai berikut :
1. Fotocopy Surat Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)
 2. Fotocopy Surat Izin Lokasi;
 3. Fotocopy Surat Izin Perencanaan (site plan)
 4. Upaya Pengelolaan Lingkungan/Upaya Pemantauan Lingkungan
- Khusus Bagi Pengembang Industri Menambahkan persyaratan sebagai berikut :
1. Fotocopy Surat Izin Peruntukan Tanah (IPPT);
 2. Fotocopy Surat Izin Lokasi;
 3. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan bagi yang berstatus Badan Hukum;
 4. Rencana Tata Bangunan dan Prasarana Kawasan Industri;
 5. Dokumen Wajib AMDAL/ UKL/UPL.

Ket :

* untuk bangunan rumah tinggal sederhana s/d 2 (dua) lantai

** untuk bangunan rumah tinggal tidak sederhana 2 lantai atau lebih, bangunan gedung kepentingan umum dan bangunan gedung fungsi khusus. (digambar Oleh konsultan Perencana yang memiliki tenaga teknik dibuktikan dengan

		<i>SKA/SKT)</i>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima berkas permohonan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan persyaratan yang diperlukan; 2. Memeriksa kelengkapan Berkas Permohonan persyaratan serta membuat bukti tanda registrasi; 3. Menerima Berkas, melakukan input permohonan Izin Mendirikan Bangunan; 4. Melakukan koordinasi dengan SKPD teknis terkait, menentukan jadwal dan melakukan peninjauan lokasi permohonan izin; 5. Verifikasi atas kebenaran data, Kelengkapan Persyaratan & Rekomendasi Teknis; 6. Menghubungi Pemohon / Pelanggan untuk melakukan pelunasan Retribusi IMB sesuai Rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nunukan. 7. Pelunasan Retribusi IMB 8. Pencetakan Draft SK IMB dan dilanjutkan dengan protap 9. Menerima & memeriksa Kebenaran Kelengkapan Data & Persyaratan Izin dan membubuhkan paraf pada protap draft SK IMB; 10. Menginformasikan kepada Pelanggan/Pemohon bahwa izin telah selesai. 11. Memberikan Nomor Izin dan mengarsip file 12. Menyerahkan kepada Pelanggan/Pemohon SK IMB dan Petikan SK IMB dan menandatangani bukti serah terima terima
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<p>Indeks Perhitungan Retribusi</p> <p>A.Lingkup Bangunan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan Baru1,00 Rehabilitasi/ Renovasi : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rusak Sedang0,45 ▪ Rusak Parah0,65 2. Fungsi Bangunan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hunian 0,50 ▪ Keagamaan.....0,00 ▪ Usaha 3,00 ▪ Sosial Budaya.... 0,00/1,00 ▪ Khusus..... 2,00 ▪ Fungsi Ganda Campuran4,00 3. Klafikasi

		<p>a. Kompleksitas 0,25</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sederhana 0,40 ▪ Tidak Sederhana..... 0,70 ▪ Khusus 1,00 <p>b. Permanensi 0,20</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Darurat 0,40 ▪ Semi Permanen 0,70 ▪ Pemanen 1,00 <p>c. Resiko Kebakaran 0,15</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendah 0,40 ▪ Sedang 0,70 ▪ Tinggi..... 1,00 <p>d. Zonasi Gempa 0,15</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zonasi I/Minor 0,10 ▪ Zonasi II/Minor 0,20 ▪ Zonasi III/Sedang 0,40 ▪ Zonasi IV/Sedang 0,50 ▪ Zonasi V/Kuat 0,70 ▪ Zonasi V/Kuat 1,00 <p>e. Lokasi (Kepadatan, bangunan) 0,10</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renggang 0,40 ▪ Sedang..... 0,70 ▪ Tinggi..... 1,00 <p>f. Ketinggian Bangunan.. 0,10</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendah 0,40 ▪ Sedang 0,70 ▪ Tinggi 1,00 <p>g. Kepemilikan 0,05</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Negara/Yayasan 0,40 ▪ Perorangan 0,70 ▪ Badan Usaha Swasta..... 0,10 <p>B. Waktu Penggunaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sementara Jangka Pendek 0,40 ▪ Sementara Jangka Menengah..... 0,70 ▪ Tetap 1,00 <p>Indeks terintegrasi (T.Usaha)/ (T.Tinggal)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fungsi x Klasifikasi x Pemb.Baru = N <p>Perhit.Retribusi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fungsi x N x Pemb.Baru x Rp.8,000 = H <p>Dimana : N adalah hasil indeks, dan H adalah yang harus dibayar</p>
5	Produk Pelayan	Penerbitan SK IMB

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">▪ Loker pengaduan;▪ Kotak pengaduan;▪ SMS Gateway : 0811-54-28883;▪ Website : www.bkpmpt.nunukankab.go.id▪ Email : bkpmpt@bkpmpt.nunukan.go.id
----	--	--

Sumber : Bidang Perizinan Tertentu DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Sistem, mekanisme dan prosedur yang ada dalam standar pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan

Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB diatur dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Nomor : 067.2/644/DPMPTSP/2016 tentang Perubahan Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Prosedur Tetap / Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan IMB dapat dilihat pada Tabel 4.6

4	Melengkapi administrasi dan melaksanakan kewajiban laporan berkala pemohon administrasi kepada dan pejabat Kepala Desa dan CPD desa terkait	260	0,00	Denda Aspek Hasil
5	Menyampaikan pertanggung jawaban dan administrasi terkait CPD terkait	1000	4,00	Pelayanan terkait
6	Melakukan verifikasi surat permohonan permohonan izin dan kelengkapan dokumen permohonan izin dengan Surat Izin Koral Kawasan Laju dan Pertambangan Tambak atau Perikanan/Pemukiman Koral Tambak dan CPD terkait terkait serta melakukan pemeriksaan dan peninjauan berdasarkan hasil verifikasi apakah pemohon telah memenuhi persyaratan yang terkait / dilakukan penelitian dan ditunjukkan kepada Kepala Desa / Pejabat Tambak	60	0,14	Denda pemohonan izin dan peninjauan
7	Melakukan verifikasi atau hasil verifikasi yang dilakukan oleh Koral Pelayanan Perikanan dengan surat permohonan permohonan izin dengan peninjauan peninjauan yang terkait, serta melakukan pemeriksaan dan peninjauan atau hasil verifikasi apakah pemohon telah memenuhi persyaratan yang terkait / dilakukan penelitian dan ditunjukkan kepada Kepala Desa	65	0,14	Denda pemohonan izin dan peninjauan
8	Tidak berlaku dan kelengkapan dokumen permohonan izin yang diperlukan valid oleh Koral. Pejabat Tambak, sehingga dilakukan pemenuhan oleh ini	60	0,14	Denda tidak valid
9	Penerapan dan pengurusan dan lain (tidak) sesuai kebijakan	60	0,14	Denda tidak valid
10	Melakukan pemenuhan izin dan kelengkapan dokumen permohonan izin dengan menyempurnakan pertanggung jawaban valid Koral Perikanan Tambak, kemudian melakukan atau menyempurnakan izin dan surat izin / dilakukan penelitian dan peninjauan	1200	2,00	Izin atau surat permohonan yang di kelengkapan Koral
11	Jika permohonan disetujui oleh Kepala Desa, agar dilakukan surat penelitian dan ditunjukkan kepada Koral Pelayanan Perikanan untuk peninjauan regular surat penelitian, yang kemudian ditunjukkan kepada pejabat Tambak dan Pengawasan akan dilakukan kepada Perikanan	0	0,00	Denda Perikanan yang ditunjukkan Koral
12	Jika permohonan disetujui ditandatangani oleh Kepala Desa, maka selanjutnya ditunjukkan kepada Koral Perikanan Tambak dan selanjutnya kepada Koral Pelayanan Perikanan untuk dilakukan regular surat izin	30	0,07	Izin yang telah ditunjukkan Koral
13	Tidak dilakukan regular-surat izin oleh Koral dan Koral, kemudian pemenuhan surat / regular disempurnakan dan selanjutnya surat permohonan ditunjukkan ke Koral Perikanan Tambak dan Pengawasan	30	0,07	Izin yang telah ditunjukkan Koral
14	Pemenuhan izin dan pengurusan selanjutnya pemenuhan izin yang terkait ini dan pemenuhan pemenuhan regular izin ditunjukkan kepada	30	0,07	Denda Disempurnakan izin
15	Pemenuhan surat permohonan penelitian izin ditunjukkan dengan dengan pemenuhan izin tidak berlaku untuk ke Disdikpora Perikanan	30	0,07	Izin dan disempurnakan izin dan surat permohonan yang baru diajukan
16	Melakukan pertanggung jawaban pemenuhan permohonan izin ditunjukkan dengan dan menyempurnakan hasil SPTD kepada pemenuhan, dan surat izin ditunjukkan ke pejabat Tambak dan Pengawasan	30	0,07	surat izin dan disempurnakan surat izin
17	Tidak dilakukan pemenuhan penelitian, surat izin ditunjukkan kepada pemenuhan, dan surat permohonan disempurnakan pemenuhan izin surat izin yang ditunjukkan kepada Koral Perikanan (izin valid Perikanan/Pemukiman Perikanan Perikanan Asap	0	0,00	Denda Disempurnakan izin
18	Penerapan surat permohonan kepada Perikanan	60	0,14	Denda Perikanan yang ditunjukkan Koral
19	Penerapan Disempurnakan izin ditunjukkan dengan kepada Perikanan	60	0,14	Izin yang valid di kelengkapan Koral dan ditunjukkan

Sumber : Bidang Perizinan Tertentu DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

1) Persyaratan

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Menurut saya kesesuaian persyaratan dengan permohonan IMB sudah sesuai kerana saya mendapat penjelasan dari petugas layanan bahwa memang begitu persyaratan yang ada di Peraturan Daerah, tapi kalau bisa dipermudah karena sangat sulit bagi saya yang rumah tinggal saja diurus tapi gambarnya harus pakai konsultan karena kalau pakai konsultan biaya gambarnya saja mahal”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Persyaratannya sangat memberatkan pemohon dengan dasar aturan – aturan, dan apabila aturan tersebut diterapkan maka saya rasa akan sulit bagi pemohon untuk mengurus IMB. Dan juga aturan bangunan lama belum ada dan persyaratan IMB nya disamakan dengan pengurusan IMB baru”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Mengenai kesesuaian persyaratan untuk IMB tempat tinggal cukup baik hanya kendala pada gambarnya yang terlalu disamakan dengan IMB yang fungsinya tempat usaha dan fasilitas umum. IMB dengan fungsi Izin Usaha perlu dipilah yang skala kecil dan besar untuk dilampirkan IUJK perencana. Sementara IMB fasilitas umum persyaratan – persyaratan yang diminta cukup mempersulit pemohon dan dengan adanya Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi ini juga sudah cukup untuk pertanggungjawaban pemohon”.

Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan :

Untuk persyaratan gambar biaya gambar itu menjadi kewenangan pemohon apakah mau menggunakan konsultan atau tidak dan itu diluar kewenangan kami karena gambar merupakan bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, dan untuk gambar kami sedang dalam pembahasan dengan tim teknis untuk menyediakan gambar gratis khususnya bagi bangunan untuk pelaku usaha IUMK dengan Tipe 54.

2) Sistem, Mekanisme, Prosedur

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“SOP Perizinan IMB yang ada saat ini sudah cukup baik menurut saya, saya bisa tahu tahapan kegiatan, siapa yang melaksanakan setiap kegiatan tapi saya melihat SOP nya ini agak sulit buat saya pahami mungkin kalau bisa dipermudah dan tidak terkesan berbelit – belit.”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Prosedur teknisnya masih membingungkan pemohon, namanya satu pintu tapi tetap urus dokumen teknis oleh pemohon sendiri daan sangat mempersulit pemohon”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Pendapat saya prosedur pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi karena pelayanannya satu atap yang dimaksud masih belum keseluruhannya dilaksanakan.

3) Jangka Waktu Penyelesaian

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Belum sesuai Peraturan Daerah 14 (empat belas) hari”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Menurut saya permohonan IMB yang saya mohonkan pasti sudah tidak tepat waktu karena hari ini saya datang menanyakan IMB saya ternyata belum selesai dan kata petugas layanan rekomendasinya belum keluar dari PU sementara hari ini aja sudah lewat dari 14 (empatbelas) hari, inikan sudah tidak sesuai dengan Peraturan Daerah sama standar pelayanannya”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Jauh dari apa yang tercantum dalam standar pelayanan yang ditargetkan 14 (empat belas) hari IMB terbit.

4) Biaya / Tarif

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September

2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Untuk pelayanan disini saya memang membayar IMB sesuai apa yang tertera di kwitansinya dan hitungannya juga ada dilampirkan di dalam IMB saya, cuma kalau saya mau membuat IMB saya harus bayar konsultan untuk membuat gambar dan besarnya lebih besar dibandingkan dengan biaya retribusinya dan mohon untuk bisa dipertimbangkan apalagi kalau saya yang hanya rumah tinggal bisakah gambarnya lebih sederhana lagi.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Masalah perhitungan retribusi kalau bisa dievaluasi ulang apalagi pihak investor seperti tower telekomunikasi terutama dalam perhitungan luasnya”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Sesuai apa yang ditetapkan hanya saja cara perhitungan atau rumus yang digunakan perlu diteliti/ evaluasi lagi, seperti saya yang mau membuat rumah dengan fungsi ganda usaha dan rumah tinggal perhitungannya fungsi ganda padahal rumah saya bangunan usaha yang digunakan lebih kecil dibandingkan rumah tinggalnya”.

5) Produk Pelayanan

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September

2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Kalau IMB saya sudah selesai saya terima SK IMB, ada juga Petikan SK sama gambar yang sudah ditandatangani PU”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Menurut saya tidak sesuai dengan apa yang ada di Standarisasi Pelayanan karena kalau di situ tercantum hanya SK IMB tapi yang saya terima ada juga petikan sama Gambar IMB Bangunan saya”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Yang saya terima tidak sama dengan yang tercantum di Standarisasi Pelayanan ada 3 (tiga) dokumen, ada SK, IMB sama Gambar IMB tapi bagus juga karena kalau SK banyak lembarnya kalau ada petikannya yang 1 (satu) lembar bisa di temple di dinding took jadi orang tahu kalau bangunan saya ada IMB nya”.

6) Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September

2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Kalau menurut saya petugas layanan mampu untuk menangani keluhan saya walaupun tadi saya harus mendapatkan penjelasan tambahan dari kepala seksinya,

karena saya menanyakan masalah retribusi IMB yang saya ajukan dan petugas layanan mengarahkan saya langsung dengan petugas analisis teknisnya tapi saya merasa saya diperhatikan karena mungkin bukan wewenang petugas ini yang menjelaskan.”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Kurang mampu karena banyak keluhan dan pengaduan yang dijawab dengan tidak tahu khususnya yang terkait dengan IMB Tower yang saya ajukan”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Pendapat saya tentang kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan kurang membantu pemohon karena terkendala pada peraturan – peraturan IMB yang belum atau tidak baku untuk diterapkan”.

Wawancara dengan Informan 10 yang dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2017 pukul 14.05 Wite menyatakan :

“Kami menyadari bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan perizinan IMB baik masalah persyaratan yang masih terasa berat, proses penerbitan IMB yang masih lama, prosedur yang terkesan berbelit – belit namun kami merasa petugas layanan kami sudah melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggungjawab serta memperhatikan semua keluhan – keluhan yang ada dan apa yang diharapkan oleh pemohon. Semua itu menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi kami untuk segera memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi namun ketika penyebab dari permasalahan tersebut bersumber dari Peraturan Daerah kami tidak bisa berbuat banyak misalnya permasalahan persyaratan gambar dan perhitungan retribusi kecuali dilakukan perubahan Peraturan Daerah. Dan kami mengarahkan kepada petugas layanan kami untuk bersikap ramah dan sopan kepada semua pemohon tanpa ada perbedaan serta tidak diskriminasi dan berusaha merespon dengan cepat serta mencatatnya dan kami akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kami”.

b. *Tangible* (Berwujud) atau bukti fisik yaitu penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan indikatornya :

1) Kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Rapi namun harus selalu ditingkatkan”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Cukup rapi”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Sangat baik dan rapi”

2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Baik namun harus selalu ditingkatkan”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Cukup bersih dan nyaman”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Bersih”



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2017)

Gambar 4.3 Ruang Pelayanan

- 3) Kelayakan Gedung Kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan baik dari letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Dari aspek letak sudah baik namun mengenai gedung, bentuk dan lahan parkir belum memadai”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Layak namun bukan berbentuk kantor melainkan rumah tinggal”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Sangat layak namun gedung kantor belum representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan karena bentuknya tidak seperti kantor tapi rumah.”

Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan :

“Menurut saya kantor yang ada kurang memadai karena bangunan kantor masih mengontrak sehingga perlu segera dibangun kantor yang lebih representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan”



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2017)

Gambar 4.4 Gedung Kantor dan Lahan Parkir

- 4) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Kedisiplinan SDM sudah baik”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Cukup disiplin”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Kedisiplinan petugas layanan disini sudah baik ”

- 5) Kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nunukan

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September

2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Mengenai kelengkapan media informasi sudah cukup baik tetapi harus dan wajib selalu ditingkatkan contohnya pelayanan online berbasis SMS Gateway serta pembayaran online”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Untuk media informasi masih susah diakses untuk websitenya, untuk informasi yang langsung melalui front office masih perlu ditingkatkan”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Kelengkapan media informasi sangat dibutuhkan dan membantu masyarakat terutama bagi pemohon agar mengetahui apa pentingnya izin – izin yang jika dimiliki dapat bermanfaat ”

Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober

2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan :

“Menurut saya sarana fisik masih kurang apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan berbasis online.”



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2017)

Gambar 4.5 Media Informasi

c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Untuk melihat sejauhmana dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Nunukan, maka peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu :

- 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Pencatatan administrasi oleh petugas layanan sudah sesuai sehingga menurut saya petugas layanan sudah cermat dalam memberikan layanan IMB”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Petugas layanan sudah cukup cermat namun perlu terus ditingkatkan sehingga kemungkinan terjadinya berkas hilang atau tercecer kecil”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Petugas sudah cermat dan sesuai dalam melakukan pencatatan admnistrasi karena cukup dengan memperlihatkan register penerimaan berkas pada saat saya mengajukan permohonan IMB saya petugas layanan sudah bisa mengetahui dimana posisi berkas saya”

2) Standar Pelayanan Perizinan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Standar pelayanan IMB sudah cukup jelas”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan IMB telah memiliki standar pelayanan dan bagi saya sudah cukup jelas”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Saya sudah baca Standar Pelayanan Perizinan IMB dan bagi saya sudah cukup jelas namun saya merasa masih kurang dan tidak sesuai dalam pelaksanaannya khususnya yang terkait dengan waktu selesainya izin, pada standar pelayanan disebut 14 (empat belas hari) tapi kenyataannya lebih dari 14 (empat belas hari) dan masih sulit diterapkan di Nunukan.”

3) Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Menurut saya petugas layanan informasi sudah cukup baik dalam memberikan informasi tentang persyaratan IMB kami, tapi mereka tidak bisa menjawab kalau saya bertanya tentang berapa biaya kira – kira yang harus saya bayar, menurut petugas layanan informasi untuk biaya retribusi dihitung oleh petugas teknis perizinan IMB tersendiri sehingga biaya retribusi akan diketahui setelah observasi lapangan dan dihitung oleh petugas teknisnya dan baru akan disampaikan kepada saya”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Petugas layanan sangat mampu dalam memberikan informasi tentang IMB”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Masih kurang perlu study banding di wilayah – wilayah atau kota – kota yang sudah maju dalam pemberian layanan perizinan IMB”.

- d. *Responsiviness* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pemohon akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jika terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan khususnya yang terkait dengan keluhan pemohon segeralah untuk memperbaiki dan mencari solusi karena keterlambatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi dapat mempengaruhi tanggapan pemohon atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat sejauh mana dimensi *Responsiviness* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Nunukan, peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu :

- 1) Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Kesiapan SDM perlu penambahan personil”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB sangat siap asalkan ada ditempat”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“ Pada dasarnya petugas layanan siap membantu dan memberikan penjelasan tapi karena personil kurang jadi kita harus menunggu baru dilayani”

2) Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September

2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Mengenai kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB cukup baik namun perlu lebih ditingkatkan”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September

2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Kalau kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB sebenarnya cukup baik namun karena petugas masih kurang kali ya yang menyebabkan kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB perlu ditingkatkan”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September

2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“ Cukup cepat dalam melayani pengurusan IMB”

Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02

Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan :

“Kami sadari bahwa petugas layanan yang ada di kantor kami masih kurang sehingga untuk membantu tugas pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan IMB, kami dibantu oleh rekan – rekan non ASN.

- 3) Respon petugas layanan IMB terhadap semua pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Petugas layanan cukup merespon dan membantu saya dalam pengurusan IMB dan mereka membantu jika ada yang saya tidak tahu terutama yang terkait dengan persyaratan dan pengisian formulir IMB”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Respon petugas cukup baik menurut saya apalagi masing – masing sudah jelas tugasnya dimana bagian penerimaan berkas, bagian informasi dan pengaduan bahkan mereka membantu menjelaskan jika ada yang belum saya mengerti seperti saya masalah gambar dan dijelaskan kalau gambar tidak harus pakai konsultan untuk rumah saya karena Cuma rumah tinggal sederhana yang penting sesuai dengan persyaratan Perda”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“ Cukup baik merespon saya terkait kebutuhan saya untuk mengurus surat keterangan IMB karena kecamatan tidak mau menerbitkan SIUP saya kalau tidak ada keterangan proses IMB dari kantor ini”

- e. *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Jaminan ini sangat diperlukan untuk

menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan indikator :

- 1) Keberadaan petugas pelayanan IMB pada saat mengurus IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Petugas selalu ada tidak pernah kosong”

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Petugas selalu ada ditempat”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Keberadaan petugas ada dan baik”



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2017)

Gambar 4.6 Keberadaan Petugas Layanan

- 2) Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Saya sudah jelas dengan apa yang disampaikan oleh petugas layanan baik informasi persyaratan maupun prosedur permohonan IMB, saya juga mendapat penjelasan bahwa persyaratan yang ada berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan namun kalau bisa persyaratan dan prosedurnya dipermudah”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Bagi saya banyak hal yang terkadang kurang jelas seperti persyaratan untuk bangunan tower saya terkadang sering berubah”.

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Perlu dibenahi dari informasi persyaratan dan prosedur karena saat melengkapi persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan tidak menjamin IMB dapat diterbitkan”.

- 3) Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Belum ada ketetapan waktu yang diberikan kapan waktu peninjauan/observasi lapangan”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Sangat tepat waktu”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Saya tidak tahu apakah jadwal observasi lapangan tepat waktu atau tidak karena pada saat kami mengajukan permohonan IMB di kantor DPMPTSP kami tidak diberitahukan kapan jadwal observasi lapangan, nanti pada saat petugas mau ke lapangan baru kami ditelpon tapi kalau dilihat dari SOP IMB harusnya paling lama 7 (tujuh) hari setelah permohonan diterima, tapi kalau IMB saya sepertinya tidak tepat waktu karena lebih dari 7 (tujuh) hari.

Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan :

“Keterlambatan jadwal observasi lapangan lebih disebabkan oleh adanya pembatasan Surat Penyediaan Dana (SPD) yang ditetapkan oleh Bagian Keuangan Pemda sehingga ketika kita akan melakukan observasi lapangan khususnya untuk observasi lapangan yang berada di luar Pulau Nunukan harus menunggu ketersediaan SPD dulu, belum lagi keterlambatan rekomendasi yang dikeluarkan oleh OPD teknis semakin memperlambat penerbitan SK IMB.

f. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Untuk melihat sejauh mana dimensi ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nunukan peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

1) Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Menurut saya petugasnya ramah dan sopan”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Petugasnya sangat ramah dan sopan”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Saya merasa para petugas layanan yang ada disini ramah dan sopan mereka melayani saya dengan baik sehingga sayapun merasa betah walaupun harus menunggu.”

- 2) Kesungguhan petugas pelayanan perizinan IMB memperhatikan kepentingan pelanggan.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Menurut saya petugas layanannya bersungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pemohon bahkan membantu dan menjelaskan ketika saya tidak tahu cara pengisian formulir untuk persetujuan tetangga”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Petugasnya bersungguh – sungguh dalam melayani permohonan saya”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Menurut saya petugas layanan sungguh – sungguh memperhatikan kepentingan saya karena saya datang kesini mau mengurus IMB karena penerbitan IMB tidak mungkin selesai hari ini dan saya mau mengurus SIUP di kecamatan makanya saya minta dibuatkan surat keterangan dalam proses dan saya langsung

dibuatkan surat keterangan dan tidak terlalu lama karena yang tandatangan kepala bidangnya saja.”

- 3) Petugas pelayanan perizinan IMB memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi.

Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan :

“Petugas melayani secara adil dan tidak pilih kasih namun perlu terus ditingkatkan”.

Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan :

“Menurut saya petugasnya sudah baik dan cukup adil”

Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan :

“Petugas layanan disini melakukan pelayanan sudah baik bahkan kalau pemohon mau bertanya juga enak, seperti saya tadi mau menanyakan persyaratan IMB dan kebetulan ada juga pemohon yang mau menanyakan persyaratan walaupun berbeda fungsinya kami langsung dipanggil sama – sama jadi kami berdua langsung dijelaskan jadi kami sama – sama tahu persyaratannya dan bagi saya petugas layanannya tidak pilih kasih bahkan mau membantu kami”

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan IMB

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan baik itu faktor pendukung dan faktor penghambat, dibawah ini peneliti akan menginventarisir faktor – faktor tersebut dari masing – masing dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana tanggapan dari informan sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Berwujud) atau bukti fisik yang mengukur bagaimana tanggapan pelanggan terhadap penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan 5 (lima) indikator yaitu kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kelayakan Gedung Kantor baik dari letak, bentuk, ketersediaan lahan parkir, kedisiplinan petugas layanan serta Kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Pada dimensi ini dari kelima indikator yang ada terdapat 2 (dua) indikator yang masih mendapat penilaian yang kurang dari informan yaitu bentuk gedung yang masih belum representatif untuk kantor pelayanan dan kelengkapan media informasi yang masih perlu ditingkatkan khususnya pelayanan informasi berbasis online seperti SMS Gateway dan Website.

- b. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Untuk melihat sejauhmana dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Nunukan peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan

IMB, Standar Pelayanan Perizinan IMB, Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB.

Dari ketiga indikator tersebut yang masih mendapat penilaian kurang dari informan yaitu pelaksanaan dari Standar Pelayanan dan SOP khususnya yang terkait dengan waktu selesainya izin yang lebih dari 14 (empat) dan masih sulit diterapkan di Kabupaten Nunukan.

- c. *Responsiviness* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pemohon akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk dimensi ini peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB, kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB, Respon petugas layanan IMB terhadap semua pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Pada dimensi ini dari informan beranggapan bahwa petugas layanan tanggap atas kebutuhan pemohon namun informan beranggapan masih kurang cepat karena kurangnya jumlah petugas layanan.

- d. *Assurance* (Jaminan). Jaminan ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan, dan untuk dimensi ini peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu : Keberadaan petugas

pelayanan IMB pada saat mengurus IMB, Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB, Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan.

Pada dimensi ini yang masih mendapat penilaian rendah dari informan adalah pelayanan yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses observasi lapangan, prosedur dan persyaratan yang masih terasa berat seperti persyaratan gambar rumah tinggal, biaya IMB yang terkesan mahal.

- e. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon IMB dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dengan indikator, yaitu : Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB, Kesungguhan petugas pelayanan perizinan IMB memperhatikan kepentingan pelanggan, Petugas pelayanan perizinan IMB memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi.

Pada dimensi ini semua informan berpendapat bahwa empati petugas layanan terhadap kebutuhan pemohon sudah baik namun harus terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas kemudian peneliti menginventarisir dan menggolongkan indikator yang penilaiannya sudah baik sebagai faktor pendukung dan yang belum sebagai faktor penghambat berdasarkan tanggapan informan untuk masing – masing

dimensi kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPSTSP Kabupaten

Nunukan yang dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut :

Tabel. 4.7 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Perizinan IMB berdasarkan Tanggapan Informasn

NO	DIMENSI	INDIKATOR	
		BAIK (FAKTOR PENDUKUNG)	KURANG (FAKTOR PENGHAMBAT)
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB	Kelayakan Gedung Kantor DPMPSTSP Kabupaten Nunukan baik dari letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir dimana gedung kantor belum representatif untuk pelayanan dan masih kontrak
		Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB	Kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPSTSP Kabupaten Nunukan masih kurang dan sistem pelayanannya masih bersifat manual belum berbasis IT
		Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB	
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan IMB	Standar Pelayanan Perizinan IMB belum tepat waktu khususnya terkait proses penerbitan izin
		Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB	

3.	<i>Responsiviness</i> (Tanggap)	Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB	Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB sudah baik namun masih terasa lambat karena jumlah petugas kurang
		Respon petugas layanan IMB terhadap semua pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan	
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keberadaan petugas pelayanan IMB pada saat mengurus IMB	Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB khususnya yang terkait dengan Tower serta informasi terkait bangunan yang IMBnya tidak dapat diterbitkan
			Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan belum jelas dan adanya pembatasan anggaran melalui SPD
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB	
		Kesungguhan petugas pelayanan perizinan IMB memperhatikan kepentingan pelanggan	
		Petugas pelayanan perizinan IMB memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Selain hal tersebut di atas kendala lain yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB sebagaimana tercantum dalam LAKIP DPMPTSP Kabupaten Nunukan Tahun 2016 adalah :

1. Banyak bangunan yang terbangun di atas Penetapan Perda No.13 Tahun 2013 dan melewati Garis Sempadan Batas.
2. Bangunan dengan fungsi usaha (sarang burung walet) belum dapat diterbitkan, dikarenakan belum ada regulasi terkait usaha sarang burung walet (rekomendasi dari skpd teknis DLHD belum dapat diperoleh).
3. Dengan terbitnya Perda No.13 tahun 2013, yang dikhususkan untuk bangunan yang telah ada sebelum penetapan Perda sering dijadikan celah oleh masyarakat untuk mendapatkan IMB meskipun membangun melewati Garis Sempadan Batas, dengan mengisi pengakuan di bangun Januari 2013, pondasi telah selesai 100%. Sejatinya Perda No.13 Tahun 2013 lahir karena adanya kendala penerapan GSB terhadap bangunan lama dan menjadi "ironi" karena yang diakui bangunan lama justru bukan dibawah 4 April 2011 (Penetapan Perda No.06 Tahun 2011) sebagai induk Perda IMB dan diberlakukan paralel terhadap Perda No.13 Tahun 2013, tapi justru pemberlakuan yang termasuk bangunan lama adalah yang dibangun dibawah bulan maret 2013 (Penetapan Perda No.13 Tahun 2013), sedangkan dokumen kontrol yang bisa dijadikan data akurat untuk menganulir pengakuan "*invalid*" dari pemohon adalah foto udara Kab. Nunukan bulan Desember 2012

namun terdapat celah pengakuan bangunan terbangun antara januari sd maret 2013). Celah ini menjadikan fungsi IMB sebagai fungsi pengendalian dan penataan bangunan menjadi berkurang dan menjadikan pembelajaran yang tidak baik ke masyarakat.

Contoh Kasus :

- a. Pemohon A yang bangunannya berada di Jln. Pattimura / TVRI yang merupakan jalan protokol dengan GSB 12,5 m dan setiap hari dilalui oleh Sat-POL PP maupun pegawai perizinan tidak dapat diterbitkan karena melewati Garis Sempadan Bangunan.
- b. Pemohon B yang bangunannya berada di Jln. Pesantren Hidayatullah yang diberlakukan GSB 8.00 m melewati GSB dan dapat diterbitkan karena adanya celah bulan antara penetapan Perda No.13 Tahun 2013 dengan foto udara Pulau Nunukan. Pemohon membuat pernyataan yang diketahui ketua RT bahwa bangunan tersebut dibangun dibawah penetapan Perda No.13 Tahun 2013 (dokumen tersebut sebagai bukti otentik bahwa bangunan tersebut diakui bangunan lama.
- c. Pemohon A keberatan karena bangunan pemohon B mendapatkan IMB meskipun merupakan bangunan baru (pemohon A tiap hari melewati jalan tersebut), pemohon A tidak dapat membuat surat pernyataan tahun berdiri bangunan

diketahui RT bahwa bangunannya dibangun di bawah penetapan Perda dikarenakan bangunan pemohon A telah tervalidasi dengan sendirinya mengenai tahun berdirinya.

- d. Kesimpulannya tidak diperoleh azas kesetaraan kasus dan rentan “konflik” argumen dan data.
4. Ditemukan pemohon IMB, dengan bangunan induk merupakan bangunan lama (dibuktikan dengan foto udara) namun melakukan penambahan bangunan dan melewati garis sempadan batas, pengakuan pemohon bahwa bangunan tambahan tersebut dibangun Januari 2013. Berdasarkan pengamatan visual ketika proses observasi lapangan, bangunan tambahan tersebut merupakan bangunan baru.
5. Terkait IMB berjangka waktu (Perda IMB No.21 Tahun 2001) banyak pemohon yang merasa keberatan terhadap pembayaran ulang ketika mengurus IMB baru berdasarkan Perda No.06 Tahun 2011 (IMB tidak berjangka waktu), berdasarkan hasil konsultasi ke Bagian Hukum, retribusi yang telah dibayarkan berdasarkan Perda No. 21 Tahun 2001 adalah retribusi untuk jangka waktu berlakunya IMB tersebut. Sehingga ketika mengurus IMB pada rentang penetapan Perda No. 06 Tahun 2011 bagi IMB yang telah berakhir masa berlakunya maka wajib mengurus IMB dengan perhitungan retribusi baru.

C. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB

a. Standar Pelayanan Perizinan IMB

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang meliputi komponen persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.5 dimana komponen ini terkait dengan penyampaian pelayanan karena penyelenggara pelayanan dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan berhubungan langsung dengan pengguna layanan yaitu pemohon IMB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa dari 6 (enam) komponen Standar Pelayanan Perizinan IMB hanya 1 (satu) komponen yaitu Produk Layanan yang dianggap sesuai namun selebihnya masih belum sesuai seperti : terasa memberatkan pada persyaratan gambar khususnya rumah tinggal, sistem, prosedur dan mekanisme yang terkesan berbelit – belit karena pelayanannya belum satu pintu dan masih sulit dipahami, penyelesaian izin tidak tepat waktu, biaya IMB mahal dan kemampuan petugas menangani pengaduan masih kurang karena

belum berkantornya petugas teknis perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di DPMPTSP Kabupaten Nunukan serta terbentur pada regulasi yaitu Peraturan Daerah khususnya pada permohonan IMB Tower.

Standar Pelayanan untuk masing – masing jenis perizinan telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nomor 27 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan (SP) Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Nunukan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan IMB ditetapkan dalam Peraturan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Nomor : 067.2/644/DPMPTSP/2016 tentang Perubahan Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Nomor 26 Tahun 2013 tentang Prosedur Tetap / Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten dapat dilihat pada Tabel 4.6 diatas kemudian untuk mempermudah tahapan tersebut diuraikan sebagaimana pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Tahapan Kegiatan, Pelaksana, Uraian Tugas dan Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan IMB

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	URAIAN TUGAS	WAKTU (Menit)/ Hari	OUTPUT
1.	Pemohon mengajukan berkas permohonan			0	Berkas Permohonan
2.	Menerima berkas permohonan IMB, memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, memberikan status permohonan telah selesai penelitian administratif dan meneruskan ke Kasi Verifikasi Data dan Pengaduan (Koordinator Front Office).	Winarti Satria, A, S. Sos Pelaksana Penerima dan Verifikasi Persyaratan Berkas Permohonan Izin	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima Berkas Permohonan sesuai bidang tugasnya b. Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan sesuai permohonan c. Mengembalikan berkas kepada pemohon jika persyaratan tidak lengkap d. Memberikan penjelasan kepada pemohon terhadap berkas permohonan yang dikembalikan e. Melakukan entry data permohonan ke dalam aplikasi komputer f. Mencetak bukti penerimaan berkas dan menyerahkan bukti dimaksud kepada pemohon g. Menyerahkan berkas permohonan yang telah lengkap kepada verifikator berkas h. Senantiasa berkoordinasi dengan Atasan Langsung 	30/0,07	Berkas persyaratan izin sesuai ketentuan dan Bukti Tanda Registrasi berkas izin
3.	Melakukan verifikasi	Kepala Seksi	a. Mengkoordinasikan dan	30/0,07	Check list hasil

	<p>pengujian kelengkapan berkas permohonan Izin Mendirikan Bangunan dan Memutuskan status permohonan</p>	<p>Verifikasi data dan Pengaduan Koordinator Front Office</p>	<p>melaksanakan pengelolaan penerimaan berkas perizinan tertentu, perizinan usaha dan perizinan penanaman modal.</p> <p>b. Melakukan verifikasi persyaratan atas permohonan perizinan dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis yang berlaku sesuai sub bidang perizinan masing - masing</p> <p>c. Mengajukan persetujuan persyaratan kepada Penanggungjawab Data dan Informasi untuk divalidasi melalui mekanisme para/protap kendali bagi permohonan yang telah memenuhi persyaratan dan mengajukan usulan penolakan beserta alasannya terhadap permohonan yang tidak memenuhi persyaratan dan atau ketentuan yang berlaku.</p> <p>d. Melaksanakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi terkait persyaratan perizinan sesuai sub bidang masing-masing.</p> <p>e. Mengkoordinasikan dan menindaklanjuti pengaduan yang belum atau tidak dapat diselesaikan / diputuskan oleh Pelaksana Informasi dan Pengaduan kepada</p>		<p>verifikasi persyaratan, tanda terima berkas dan/atau surat penolakan</p>
--	--	---	---	--	---

			Penanggungjawab Data dan Informasi		
4.	Menyiapkan administrasi dan melaksanakan observasi lapangan bersama pelaksana observasi lapangan dan pelaksana Kajian Teknis dari OPD teknis terkait.	1. Kepala Seksi Perizinan IMB 2. Andi Rully Naharuddin, ST Pelaksana Observasi Lapangan	a. Mengkoordinasikan jadwal dan mekanisme observasi lapangan b. Melakukan pemeriksaan dan pencatatan data lapangan yang disesuaikan dengan persyaratan izin c. Memberikan catatan - catatan kondisi lingkungan obyek yang dimohonkan. d. Memberikan data lapangan hasil observasi kepada Pimpinan SKPD bagi izin yang memerlukan rekomendasi teknis e. Membuat dan menandatangani Berita Acara Hasil Observasi	2520/6	Berita Acara Hasil Observasi Lapangan
5.	Memberikan pertimbangan teknis atau rekomendasi teknis OPD terkait	Pelaksana Kajian Teknis (Unsur OPD terkait)	a. Melakukan penelitian teknis terhadap permohonan izin serta dokumen administrasi sesuai dengan bidang kewenangannya b. Menganalisa data dan dokumen Pemohon serta hasil observasi lapangan.	1680/4	Rekomendasi Teknis

6.	Melakukan verifikasi berkas melalui pengujian kesesuaian data dan keterangan dalam berkas permohonan izin dengan Berita Acara Hasil Observasi Lapangan dan Pertimbangan Teknis atau Rekomendasi Pelaksana Kajian Teknis dari OPD teknis terkait serta memberikan status permohonan dan pertimbangan berdasarkan hasil verifikasi apakah permohonan dapat diproses ke tahap selanjutnya atau ditolak / dilakukan perbaikan dan disampaikan kepada Kabid. Perizinan Tertentu.	Kepala Seksi Perizinan IMB Pelaksana Verifikasi	a. Menerima berkas permohonan dari Koordinator Front Office b. Melakukan registrasi mandiri terhadap berkas yang diverifikasi c. Melakukan pemilahan terhadap berkas permohonan yang ditindaklanjuti dengan atau tanpa observasi lapangan d. Menyerahkan berkas permohonan yang telah diverifikasi sesuai dengan proses tindak lanjut dan melakukan pencatatan terhadap proses tindaklanjut tersebut dalam register mandiri e. Menyampaikan berkas permohonan yang telah diverifikasi yang memerlukan observasi lapangan kepada Tim Observasi Lapangan f. Senantiasa aktif berkoordinasi dengan atasan langsung g. Bertanggungjawab kepada atasan langsung	60/0,14	Berkas permohonan izin, BA Hasil Observasi Lapangan dan Rekomendasi Teknis yang telah di verifikasi dan atau draft Surat Penolakan
7.	Melakukan validasi atas hasil verifikasi yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan Perizinan Bangunan melalui pengujian kesesuaian permohonan izin dengan peraturan perundang-	Kepala Bidang Perizinan Tertentu Pelaksana Validasi	b. Melaksanakan pemeriksaan Berita Acara Observasi Lapangan dan melakukan validasi atas rekomendasi dari SKPD teknis sesuai dengan bidang tugasnya c. Memberikan laporan kepada Ketua Tim Kerja Teknis untuk setiap proses penyelenggaraan pelayanan	60/0,14	Berkas permohonan izin dan pertimbangan terhadap status permohonan izin, dan /atau draft surat

	undangan yang berlaku, serta memberikan status permohonan dan pertimbangan atas hasil validasi apakah permohonan dapat diproses ke tahap selanjutnya atau ditolak / dilakukan perbaikan dan disampaikan kepada Kepala Dinas.		perizinan melalui PTSP d. Dalam hal kondisi tertentu koordinator pelaksana Validasi dapat turut serta melakukan observasi lapangan		penolakan
8.	Untuk berkas dan kelengkapan dokumen permohonan izin yang dinyatakan valid oleh Kabid. Perizinan Tertentu, selanjutnya dilakukan pencetakan draf izin.	Indha Desikasary Pelaksana Pencetak SK	a. Menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan Dokumen Perizinan yang telah berprotap dan disahkan oleh Kepala Badan b. Melakukan registrasi mandiri terhadap berkas yang diterima c. Melakukan registrasi sesuai ketentuan yang berlaku d. Mnyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapannya dan dokumen perizinan yang telah diregister kepada pelaksana pengelola arsip dan pelaksana bagian informasi dan pengaduan e. Senantiasa aktif berkoordinasi dengan atasan langsung f. Bertanggungjawab kepada atasan langsung.	60/0,14	Draft Izin/draft surat penolakan

9.	Pengajuan dan pengecekan draf izin (protap) secara berjenjang.	<p>1. Kepala Seksi Perizinan IMB 2. Rasni, A. Md</p> <p>Pelaksana Administrasi Perizinan</p>	<p>a. Melaksanakan pengendalian harian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai sub bidang masing - masing guna menjamin setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis yang ditetapkan serta menjamin ketepatan waktu.</p> <p>b. Menyampaikan laporan harian penyelenggaraan pelayanan sesuai sub bidang masing - masing</p>	60/0,14	Draft Izin/draft surat penolakan berprotap Kasi dan Kabid
10.	Melakukan pemeriksaan akhir berkas dan kelengkapan dokumen permohonan izin dengan memperhatikan pertimbangan hasil validasi Kabid Perizinan Tertentu, kemudian memutuskan untuk menandatangani izin atau menolak izin / dilakukan perbaikan data permohonan.	<p>Kadis Ketua</p>	<p>a. Bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui PTSP Kabupaten Nunukan;</p> <p>b. Memberikan petunjuk teknis kegiatan pelayanan perizinan;</p> <p>c. Mengkoordinasikan SKPD teknis terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Nunukan.</p> <p>d. Memberikan Laporan setiap bulan kepada Pengarah</p>	1260/3	Izin atau surat penolakan yang di tandatangan Kadis
11.	Jika permohonan diputuskan ditolak oleh Kepala Dinas, maka diterbitkan surat penolakan	<p>Sardi Pelaksana Registrasi</p>	<p>a. Menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan Dokumen Perizinan yang telah berprotap dan disahkan oleh Kepala</p>		Surat Penolakan yang ditandatangani

	dan disampaikan kepada Kasi Pelayanan Perizinan Bangunan untuk penomoran register surat penolakan, yang kemudian diteruskan kepada pelaksana Informasi dan Pengaduan untuk diserahkan kepada Pemohon.	Izin	Badan b. Melakukan registrasi mandiri terhadap berkas yang diterima c. Melakukan registrasi sesuai ketentuan yang berlaku d. Mnyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapannya dan dokumen perizinan yang telah diregister kepada pelaksana pengelola arsip dan pelaksana bagian informasi dan pengaduan e. Senantiasa aktif berkoordinasi dengan atasan langsung f. Bertanggungjawab kepada atasan langsung.		Kadis
12.	Jika permohonan diputuskan ditandatangani oleh Kepala Dinas, maka selanjutnya diserahkan kepada Kabid Perizinan Tertentu dan selanjutnya kepada Kasi Pelayanan Perizinan Bangunan untuk dilakukan register kendali mandiri.	Kepala Bidang Perizinan Tertentu Koordinator	a. Mengkoordinasikan pola dan mekanisme tugas penyelenggara PTSP; b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan perizinan kepada tim kerja teknis sesuai dengan bidangnya; c. Menyusun jadwal rapat tim kerja teknis; d. Memfasilitasi dan melaksanakan kegiatan rapat internal tim kerja teknis. e. Melaksanakan pemeriksaan Berita Acara Observasi Lapangan dan melakukan validasi atas	30/0,07	Izin yang telah ditandatangani Kadis

			<p>rekomendasi dari SKPD teknis sesuai dengan bidang tugasnya;</p> <p>f. Memberikan laporan kepada Ketua Tim Kerja Teknis untuk setiap proses penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui PTSP</p> <p>g. Dalam hal kondisi tertentu koordinator pelaksana Validasi dapat turut serta melakukan observasi lapangan</p>		
13.	<p>Setelah dilakukan register kendali mandiri oleh Kabid dan Kasi, kemudian pemberian nomor / register dokumen izin dan selanjutnya berkas permohonan beserta surat izin diserahkan ke Pelaksana Informasi dan Pengaduan.</p>	<p>Sardi Pelaksana Registrasi Izin</p>	<p>a. Menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan Dokumen Perizinan yang telah berprotap dan disahkan oleh Kepala Badan</p> <p>b. Melakukan registrasi mandiri terhadap berkas yang diterima</p> <p>c. Melakukan registrasi sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>d. Mnyerahkan berkas permohonan beserta kelengkapannya dan dokumen perizinan yang telah diregister kepada pelaksana pengelola arsip dan pelaksana bagian informasi dan pengaduan</p> <p>e. Senantiasa aktif berkoordinasi dengan atasan langsung</p> <p>f. Bertanggungjawab kepada atasan langsung.</p>	30/0,07	Izin yang telah ditandatangani Kadis

14.	Pelaksana informasi dan pengaduan menghubungi pemohon untuk mengambil izin dan melunasi pembayaran retribusi untuk Izin Mendirikan Bangunan	Marthina P Pelaksana Informasi Pengaduan	a. Menerima Pengaduan dari Pemohon b. Memberikan Informasi layanan kepada pemohon c. Pro aktif memantau dan memproses lebih lanjut SMS_Gateway d. Melakukan proses administrasi pengaduan (registrasi, distribusi, rekapitulasi aduan) e. Memberikan tanggapan aduan terkecuali yang bersifat prinsip, wajib secara aktif meminta jawaban dan/atau atasan langsung terkait pengaduan yang diterima f. Melaporkan pelaksanaan tugas setiap dua minggu kepada atasan langsung g. Bertanggungjawab kepada atasan langsung	30/0,07	Berkas Dokumen izin
15	Pemohon melakukan pembayaran Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dengan membawa bukti registrasi permohonan berkas ke Bendahara Penerima.	Pemohon		30/0,07	berkas dokumen izin dan nilai retribusi yang harus dibayar
16.	Melakukan perhitungan dan menerima pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan menyerahkan bukti (Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD)	Saimah Bendahara Penerima		30/0,07	surat Izin dan kwitansi lunas SKRD

	kepada pemohon, dan berkas izin dilanjutkan ke pelaksana informasi dan pengaduan.				
17.	Setelah dilakukan pembayaran retribusi, surat izin diserahkan kepada pemohon, dan berkas kelengkapan dokumen permohonan izin serta surat izin berprotap diserahkan kepada Kasi Pengolahan Data selaku Penanggungjawab Pelaksana Pengelola Arsip.	Denya Pelaksana Pengelola Arsip	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima berkas permohonan beserta kelengkapannya dan Dokumen Perizinan dari pelaksana Register Izin b. Melakukan registrasi mandiri terhadap berkas yang diterima c. Melakukan pemilahan dan pengarsipan berkas d. Senantiasa aktif berkoordinasi dengan atasan langsung e. Bertanggungjawab kepada atasan langsung 	30/0,07	Berkas Dokumen izin
18	Penyerahan surat penolakan kepada Pemohon.			60/0,14	Surat Penolakan yang dittd Kadis
19.	Penyerahan Dokumen Izin Mendirikan Bangunan kepada Pemohon.			60/0,14	Izin yang sudah di tandatangani Kadis dan teregister
Total				6030/14	Selesai

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Pada Tabel 4.8 di atas terlihat bahwa adanya ketidaksesuaian antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam Standar Pelayanan dengan SOP IMB. Sistem, Mekanisme dan Prosedur terdapat 12 (dua belas) tahapan sementara pada SOP terdapat 19 (sembilan belas) tahapan dimana seharusnya antara Standar Pelayanan dan SOP harus sesuai mengingat Sistem, mekanisme dan prosedur dalam standar pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan dan merupakan bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pada tabel tersebut juga terlihat dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan IMB Kepala Seksi Perizinan IMB memiliki 3 (tiga) tugas yaitu sebagai pelaksana observasi lapangan, pelaksana verifikasi dan pelaksana administrasi perizinan, di mana untuk pelaksana observasi lapangan dan pelaksana administrasi perizinan masing – masing dibantu oleh 1 (satu) orang staf sementara Kepala Bidang Perizinan Tertentu bertugas selaku Koordinator dan pelaksana Validasi sehingga terlihat bahwa SOP yang disusun merupakan SOP Administratif dimana SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan (PerMENPANRB RI nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar

Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan). Selanjutnya untuk pengaturan pelaksana dan uraian tugas ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/92/I/2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Tahun 2017.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa Pemerintah Kabupaten Nunukan telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013 sebagai sebuah kebijakan khususnya bagi bangunan lama yang telah berdiri dan belum memiliki IMB, sehingga peneliti hanya menampilkan data jumlah IMB yang diterbitkan sejak Tahun 2013 hingga bulan Juni (TW II) Tahun 2017 sebagaimana Tabel 4.9, kemudian dipilah berdasarkan fungsi dan peruntukannya sebagaimana Tabel 4.10 dengan grafik pada Gambar 4.2 serta grafik jumlah IMB berdasarkan kecamatan pada Gambar 4.3.

Tabel 4.9 Jumlah IMB Terbit Dari Tahun 2013 s/d Juni 2017 berdasarkan Fungsi dan Peruntukannya

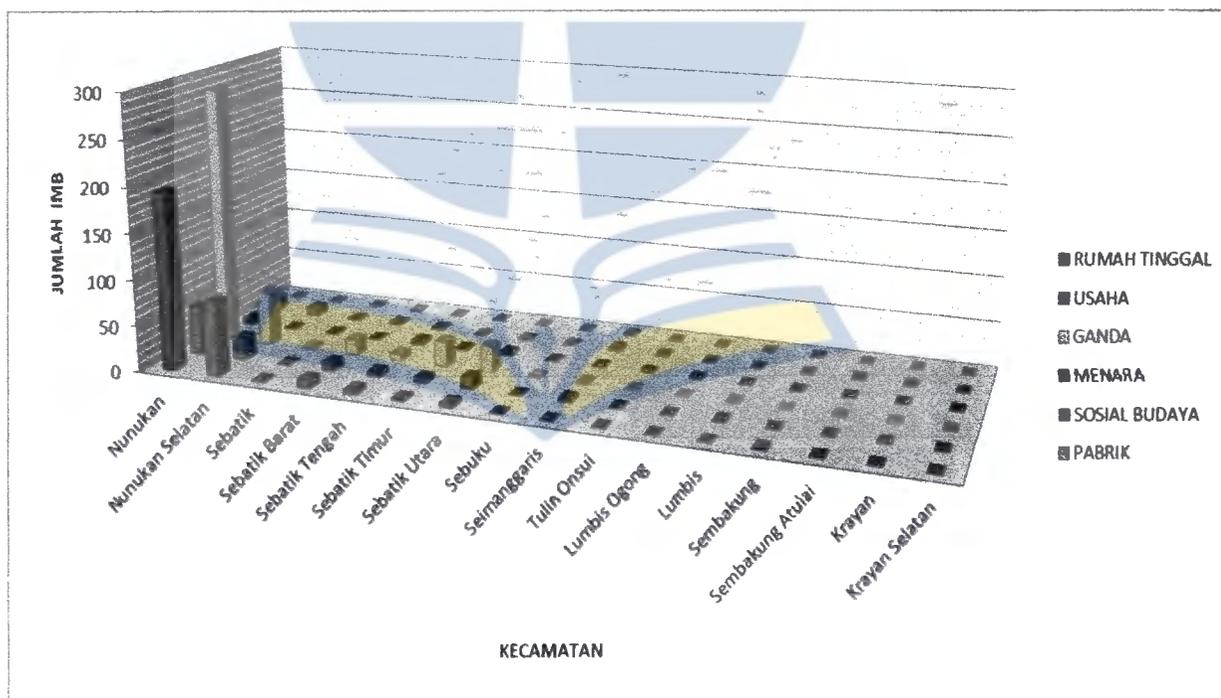
NO	KECAMATAN	JUMLAH IMB TERBIT TAHUN 2013 S/D JUNI 2017																							JUMLAH
		2013				2014				2015				2016				5/D JUNI 2017							
		RUMAH TINGGAL	USAHA	GANDA	SOSIAL BUDAYA	RUMAH TINGGAL	USAHA	GANDA	SOSIAL BUDAYA	RUMAH TINGGAL	USAHA	GANDA	SOSIAL BUDAYA	RUMAH TINGGAL	PABRIK	USAHA	GANDA	MENARA	SOSIAL BUDAYA	RUMAH TINGGAL	USAHA	GANDA	MENARA	SOSIAL BUDAYA	
1	Nunukan	41	13	56	3	30	6	78	5	43	12	63	5	54	0	20	73	6	2	26	2	13	1	0	552
2	Nunukan Selatan	6	1	3	3	10	3	12	2	32	10	28	2	25	0	8	13	0	2	8	2	2	0	0	172
3	Sebatik	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	7
4	Sebatik Barat	2	0	3	0	0	2	7	0	0	1	3	0	7	0	4	4	1	1	0	2	0	0	0	37
5	Sebatik Tengah	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	0	5	5	4	0	0	0	0	0	1	23
6	Sebatik Timur	0	0	6	0	0	1	7	0	0	1	8	0	1	0	3	6	0	0	1	0	0	1	0	35
7	Sebatik Utara	0	2	3	0	0	1	6	0	3	1	9	1	1	0	8	9	1	0	0	0	1	2	0	48
8	Sebuku	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	Seimanggaris	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	8
10	Tulin Onsui	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	Lumbis Ogong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Lumbis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
13	Sembakung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	Sembakung Atulai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
15	Krayan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Krayan Selatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		50	16	71	7	40	13	112	8	79	26	116	11	93	1	51	111	13	7	35	7	16	4	2	889
		144				173				232				276				64							

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Tabel 4.10 Jumlah IMB Tahun 2013 s/d Juni 2017

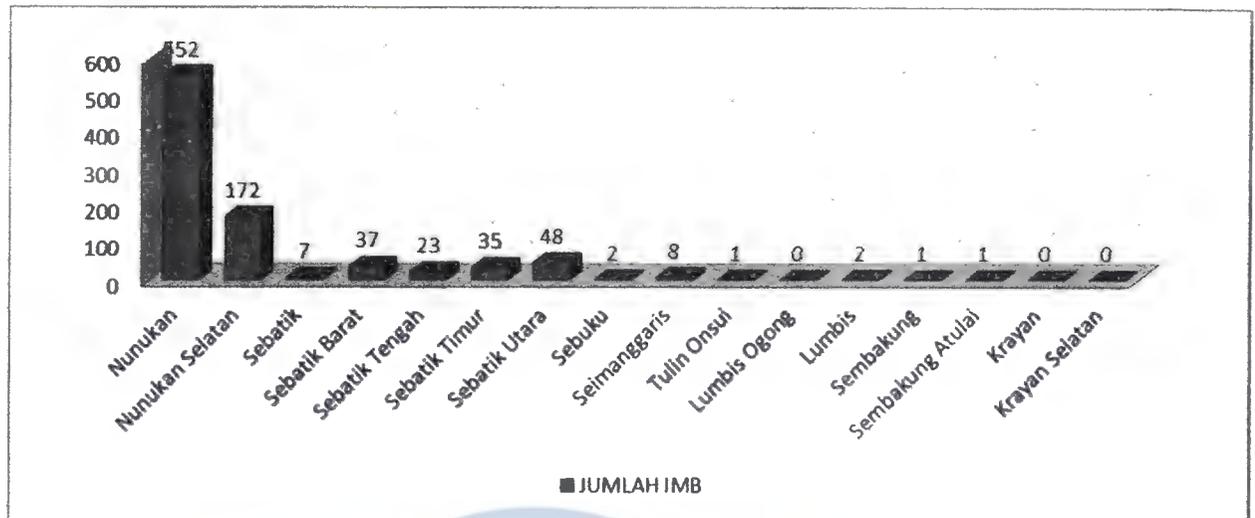
NO	KECAMATAN	IMB TAHUN 2013 S/D JUNI 2017						JUMLAH
		RUMAH TINGGAL	USAHA	GANDA	MENARA	SOSIAL BUDAYA	PABRIK	
1	Nunukan	194	53	283	7	15	0	552
2	Nunukan Selatan	81	24	58	0	9	0	172
3	Sebatik	1	1	3	1	1	0	7
4	Sebatik Barat	9	9	17	0	2	0	37
5	Sebatik Tengah	5	5	7	4	2	0	23
6	Sebatik Timur	2	5	27	1	0	0	35
7	Sebatik Utara	4	12	28	3	1	0	48
8	Sebuku	0	0	1	0	1	0	2
9	Seimanggaris	0	3	1	0	3	1	8
10	Tulin Onsui	0	0	0	0	1	0	1
11	Lumbis Ogong	0	0	0	0	0	0	0
12	Lumbis	0	1	1	0	0	0	2
13	Sembakung	1	0	0	0	0	0	1
14	Sembakung Atulai	0	0	0	0	1	0	1
15	Krayan	0	0	0	0	0	0	0
16	Krayan Selatan	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		297	113	426	16	36	1	889

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Gambar 4.7 Grafik Jumlah IMB berdasarkan Fungsi dan Peruntukannya



Sumber : Hasil Olahan Penelliti (2017)

Gambar 4.8 Grafik Jumlah IMB berdasarkan Kecamatan

Berdasarkan Gambar 4.7 dan 4.8 terlihat dari 16 (enam belas) kecamatan terdapat 5 (lima) kecamatan dengan jumlah IMB tertinggi yaitu : Kecamatan Nunukan, Kecamatan Nunukan Selatan, Kecamatan Sebatik Utara, Kecamatan Sebatik Barat dan terakhir adalah Kecamatan Sebatik Timur di mana kelima kecamatan ini merupakan kecamatan dengan tingkat perekonomian yang cukup baik dan didominasi oleh permohonan IMB fungsi Ganda, IMB fungsi Usaha dan terakhir adalah IMB fungsi Rumah Tinggal, hal ini menunjukkan bahwa kecenderungan masyarakat mengurus IMB hanya jika masyarakat butuhkan mengingat IMB merupakan salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi pemohon jika ingin mengurus Izin Gangguan dan Izin Usaha lainnya serta ingin melakukan pinjaman di Bank, sebagaimana yang disampaikan oleh Informan 6 berdasarkan hasil

wawancara yang dilaksanakan peneliti pada tanggal 2 Oktober 2017 pukul 14. 20 wite berikut :

“Masyarakat lebih banyak mengurus IMB jika merasa butuh dan sangat sedikit mengurus IMB dengan tujuan melegalkan bangunannya. Biasanya permohonan IMB meningkat jika Satpol PP melakukan himbauan dari rumah ke rumah, dengan tampilan layaknya polisi penegak Perda sedikit banyak memberikan “syok terapi” ke masyarakat jika tidak memiliki izin. Namun saying kondisi ini tidak berlangsung lama dan pemohon IMB kembali sepi dan hanya didominasi oleh pemohon jika akan mengurus izin usaha dan mengajukan pinjaman Bank. Jika melihat citra satelit banyak banguan di Pulau Nunukan berbanding sedikit dengan pemohon IMB secara keseluruhan”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilaksanakan tanggal 2 Oktober 2017 pukul 11.10 wite pada Informanan 5 menyatakan bahwa :

“Jenis permohonan IMB yang sering dilayani dengan tingkat permohonan tinggi adalah IMB dengan fungsi bangunan ganda, karena terkait dengan izin usaha yang digeluti, akan tetapi sudah banyak juga amasyarakat yang mengurus IMB dengan fungsi bangunan tempat tinggal/hunian mungkin karena sudah ada himbaun dari Pemda melalui OPD Pol PP.”

Selanjutnya untuk melihat bagaimana pelaksanaan dari Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, peneliti mengambil sampel IMB masing – masing berjumlah 1 (satu) IMB berdasarkan fungsi dan peruntukannya mulai dari tahap berkas masuk hingga proses penerbitan SK IMB di Tahun 2017 sebagaimana Tabel 4.11 dan IMB yang diterbitkan sebelum dilimpahkannya penandatanganan IMB kepada kepala PTSP untuk melihat apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebagaimana Tabel 4.12.

Tabel. 4.11 Jumlah Hari berdasarkan Tahapan Prosedur IMB Tahun 2017

NO	NAMA IMB	FUNGSI IMB	BERKAS MASUK	VERIFIKASI 1	HARI	OL	HARI	FUNGSI	REKOMENDASI DPU	HARI	TERIMA DIKANTOR	HARI	PENGESAHAN	HARI	JUMLAH HARI KESELURUHAN
1	H. Bahri	Ganda	23/01/2017	23/01/2017	1	07/02/2017	14 H	Ganda	23/03/2017	44 H	24/03/2017	1 H	10/07/2017	107 H	169 H 1 Jam
2	Hairuddin	Usaha	10/02/2017	10/02/2017	1	14/02/2017	4 H	Usaha	23/03/2017	37 H	26/03/2017	3 H	02/05/2017	37 Hari	85 H 1 jam
3	Andi passomengi	Rumah Tinggal	02/02/2017	03/02/2017	1	01/03/2017	28 H	RT	03/04/2017	33 H	05/04/2017	2 H	16/05/2017	41 H	104 H 1 jam
4	Rudiono Ismanto/Vihara Sasana Graha Nnk	Rumah Ibadah (Sosial Budaya)	16/02/2017	17/02/2017	1	28/02/2017	11 H	(SOSBUD)	20/03/2017	20 H	20/03/2917	1	27/03/2017	7 H	40 H 1 jam
5	Yacob Tambunan	Menara	24/11/2015	24/11/2015	1	28/11/2015	4 H	Menara	19/04/2017	471 H	19/04/2017	1	09/05/2017	20 H	496 H 1 jam

Tabel. 4.12 Perbandingan Jumlah Hari Sebelum dan Sesudah Pendelegasian Penandatanganan IMB

NO	NAMA IMB		FUNGSI IMB	JUMLAH HARI KESELURUHAN	
	BUPATI	PTSP		BUPATI	PTSP
1	Suyitno	H. Bahri	Ganda	362	169
2	Hj Rausa	Hairuddin	Usaha	185	85
3	Putut Dewata	Andi passomengi	Rumah Tinggal	207	104
4	Dra. Mardiah (Badan Pemberdayaan Perempuan)	Rudiono Ismanto/Vihara Sasana Graha Nnk	Sosial Budaya	185	40

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Pada Tabel 4.11 diatas terlihat hampir semua IMB yang diterbitkan melewati 14 (empat belas) hari bahkan mulai dari tahapan awal yaitu berkas masuk hingga observasi lapangan sampai pada proses – proses selanjutnya, sehingga peneliti membandingkan kesesuaian antara SOP dengan kondisi yang terjadi pada Tabel 4.13.

Tabel. 4.13 Perbandingan SOP dengan Kondisi yang Terjadi

NO	TAHAPAN	SOP	KONDISI YANG TERJADI
1	Berkas Masuk - Verifikasi	1 Jam	1 Jam
2	Verifikasi - Observasi Lapanga	6 Hari	4 - 28 Hari
3	Observasi Lapangan - Rekomendasi	4 Hari	20 - 471 Hari
4	Rekomendasi - Pengesahan	3 Hari	7 - 107 Hari

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Dari semua tahapan hanya tahapan berkas masuk hingga ke verifikasi yang sesuai dengan SOP namun tahapan selanjutnya sudah tidak memenuhi SOP. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Informan 6 menyatakan bahwa keterlambatan proses karena disebabkan faktor anggaran khususnya bagi permohonan IMB yang berada di luar Pulau Nunukan sebagaimana hasil wawancara pada tanggal 2 Oktober 2017 pukul 14.20 Wite sebagai berikut :

“ Anggaran sudah ada, cuma dalam pelaksanaan untuk observasi lapangan di luar Pulau Nunukan menggunakan

biaya perjalanan dinas. Untuk biaya perjalanan dinas harus mengajukan Surat Penyediaan Dana (SPD), yang nilainya sudah ditentukan Bagian Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan. Hal ini menyebabkan banyaknya permohonan IMB yang belum bisa dilaksanakan observasi lapangan.”

Selanjutnya pada tahapan observasi lapangan hingga penerbitan rekomendasi belum sesuai dengan SOP dan berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 8 diperoleh informasi bahwa seringkali yang menjadi kendala dalam proses pelayanan perizinan IMB adalah kurangnya SDM dan seringkali gambar rencana teknis yang diajukan tidak sesuai dengan eksisting di lapangan dan proses perbaikannya tidak direspon pemohon sementara proses pengesahan gambar harus sesuai antara gambar rencana teknis dan eksisting di lapangan sebagaimana wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2017 pukul 08.20 wite menyebutkan bahwa :

“Pelayanan IMB masih terhambat terkait SDM yang kurang menguasai materi IMB dan salah satu penyebab keterlambatan rekomendasi adalah terkadang gambar rencana teknis yang tidak sesuai dengan *existing* di lapangan sehingga proses pemberian rekomendasi IMB menjadi lambat dikarenakan perbaikan gambar yang tidak mendapat respon pemohon”

Terkait dengan SDM yang kurang menguasai materi, dari 4 (empat) orang *back office* yang peneliti wawancara hanya 1 (satu) orang yang pernah mengikuti Bimtek dan Pelatihan IMB sementara yang 3 (tiga) lainnya belum pernah.

Pada tahapan rekomendasi hingga pengesahan Kepala Dinas terdapat tahapan verifikasi akhir yaitu kesesuaian antara data permohonan, data observasi lapangan, persyaratan administrasi, persyaratan teknis dimana kendala yang dihadapi pada tahapan ini adalah seringkali pemohon belum melengkapi beberapa persyaratan administrasi seperti bukti pelunasan PBB terakhir, belum melampirkan pinjam pakai/hibah/warisan dimana surat induk masih atas nama orang tua apalagi bagi pemohon yang berasal dari luar Pulau Nunukan, terlambat mengembalikan surat pernyataan GSB, GSS, maupun GSB khususnya bagi bangunan lama yang sudah berdiri namun belum memiliki IMB mengingat pemohon baru tahu bangunannya terkena GSB, GSS atau GSP setelah dilakukan observasi lapangan, SDM yang kurang dimana pelaksana percetakan hanya 1 (satu) orang sehingga ketika yang bersangkutan berhalangan hadir maka akan menyebabkan keterlambatan dalam proses protaf dan terkadang SK IMB sudah layak diterbitkan namun pemohon belum membayar retribusi sehingga menghambat penerbitannya mengingat SK baru dapat diterbitkan setelah pemohon membayar Retribusi IMB, hal ini berdampak pada keterlambatan proses perizinan mengingat jika salah satu tahapan terhambat maka akan berpengaruh pada tahapan selanjutnya, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 sebagai berikut :

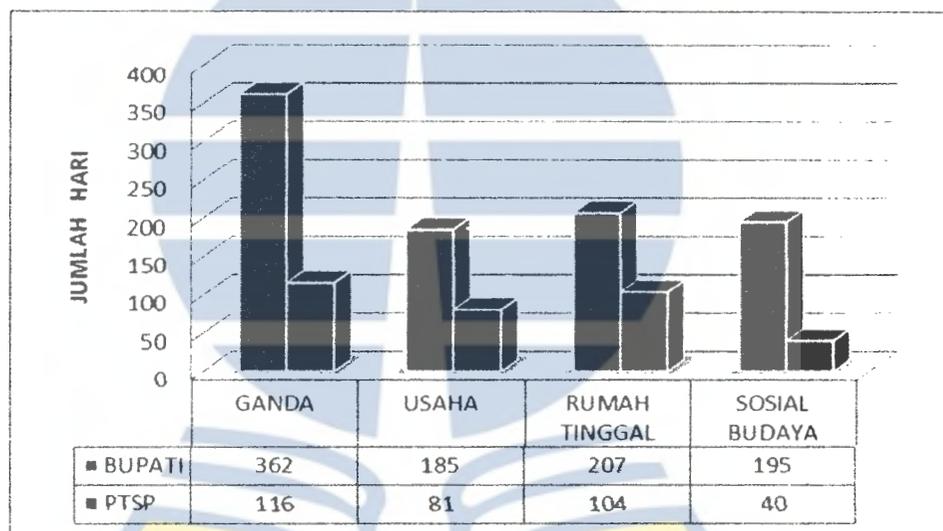
“Seringkali pemohon belum melengkapi bukti pelunasan PBB terakhir, ada juga yang belum melampirkan pinjam pakai/hibah/warisan dimana surat induk masih atas nama orang tua apalagi bagi pemohon yang berasal dari luar Pulau Nunukan, belum mengembalikan surat pernyataan GSB, GSS, maupun GSP mengingat pemohon baru tahu bangunannya terkena GSB, GSS atau GSP setelah dilakukan observasi lapangan selain SDM yang kurang dimana pelaksana percetakan hanya 1 (satu) orang sehingga ketika yang bersangkutan berhalangan hadir maka akan menyebabkan keterlambatan dalam proses protap sebelum pengesahan Kadis dan terkadang berkas sudah layak untuk pengesahan SK IMB, namun pemohon belum membayar retribusi sehingga menghambat penerbitan SK mengingat SK baru dapat diterbitkan setelah pemohon membayar Retribusi IMB.

Di sini terlihat bahwa keterlambatan proses penerbitan IMB bukan hanya dipengaruhi oleh unsur penyelenggara layanan yang jumlahnya masih kurang di mana komposisi jumlah Aparatur Pelayanan Perizinan IMB pada Bidang Perizinan Tertentu hanya berjumlah 7 (tujuh) orang yang terdiri dari 4 (empat) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 3 (tiga) orang Non ASN tetapi bisa juga dipengaruhi oleh pengguna layanan dalam hal ini pemohon IMB apabila pemohon tidak segera merespon untuk melakukan perbaikan dan melengkapi persyaratan baik administrasi maupun teknis seperti perbaikan gambar, surat pernyataan dan membayar retribusi IMB maka penerbitan IMB tidak dapat dilakukan.

Perbandingan jumlah hari penerbitan IMB pada saat masih ditandatangani Bupati Nunukan dengan IMB yang penandatangannya dilimpahkan kepada Kepala PTSP sebagaimana tabel 4. 11 dapat dilihat pada Gambar 4.9 dimana grafik menunjukkan perubahan yang

signifikan yaitu terjadi penurunan jumlah hari walaupun belum menunjukkan kesesuaian dengan Standarisasi Pelayanan dan SOP IMB serta ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan pasal 37 yang menyebutkan bahwa :

“ Dalam waktu paling tinggi 14 (empat) belas hari setelah pemohon mengajukan permohonan secara lengkap, maka Bupati atau Pejabat yang ditunjuk wajib menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan”



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Gambar 4.9 Grafik Perbandingan Jumlah Hari Sebelum dan Sesudah IMB di Delegasikan Bupati

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka sudah selayaknya DPMPTSP Kabupaten Nunukan melakukan evaluasi atas pelaksanaan dan penerapan Standar Pelayanan dan SOP penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB, dan berdasarkan

pengamatan, hasil wawancara dan observasi peneliti ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian, yaitu :

1. Adanya ketidaksesuaian antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Standar Pelayanan dengan SOP IMB menjadi salah satu penyebab kebingungan pemohon IMB dalam memahami Standar Pelayanan dan SOP IMB, maka disarankan untuk melakukan revisi pada Sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada standar pelayanan mengingat penetapan standar pelayanan pada Tahun 2013 sementara SOP Tahun 2016 sebagaimana diamanatkan dalam PerMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menyatakan bahwa Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.
2. Mengingat SOP yang disusun adalah SOP administratif dimana prosedur standar bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang yang terkadang justru membingungkan bagi pemohon maka disarankan kepada seluruh OPD teknis yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB untuk dapat berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan sehingga ketika ada permasalahan yang dihadapi atau ketidakjelasan informasi

tahapan dalam SOP pemohon bisa langsung berkonsultasi tanpa harus ke OPD teknis lagi, pemohon akan merasa mendapatkan kemudahan dalam proses pengurusan IMB dan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB.

3. Informasi kesesuaian persyaratan IMB dengan jenis IMB yang dimohonkan berdasarkan fungsi dan peruntukannya masih terasa memberatkan bagi pemohon khususnya yang terkait dengan persyaratan gambar dalam Peraturan Daerah, untuk hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan dapat melakukan inovasi dalam rangka pemberian kemudahan pelayanan perizinan berupa fasilitas gambar gratis khususnya bagi pemohon IMB dengan fungsi rumah tinggal sederhana dengan tipe tertentu dan memenuhi ketentuan persyaratan Perda.
4. Kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan perizinan IMB kurang mampu karena kurangnya tenaga teknis dan belum berkedudukan di DPMPTSP, untuk mengantisipasi hal ini maka disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk mengajukan permohonan ke Bupati Nunukan Cq. BKPSDM Kabupaten Nunukan untuk permintaan penambahan jumlah petugas layanan yang memiliki latar belakang pendidikan teknis seperti Sarjana Arsitektur dan Sipil serta percepatan

penempatan aparatur dari OPD teknis terkait untuk berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

5. Pembayaran retribusi untuk fungsi ganda masih terasa memberatkan sehingga berharap adanya evaluasi Peraturan Daerah. Terkait hal tersebut disarankan untuk melakukan kunjungan kerja pada daerah – daerah yang telah memiliki pengaturan retribusi untuk bangunan fungsi ganda khususnya rumah tinggal dan usaha yang bisa dilihat dari prosentase luasan bangunan yang mana lebih dominan apakah rumah tinggal atau tempat usahanya yang kemudian dilakukan perhitungan nilai retribusi berdasarkan fungsi bangunan dengan peruntukan dominan dan diusulkan dalam bentuk perubahan Peraturan Daerah.
6. Kecenderungan masyarakat mengurus IMB jika masyarakat butuhkan baik sebagai persyaratan untuk mengurus Izin Gangguan dan izin usaha lainnya atau untuk keperluan pinjaman di Bank, maka di sarankan kepada Pemerintah daerah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan dan OPD teknis terkait untuk giat melakukan sosialisasi minimal sampai tahap kelurahan/desa bahwa IMB merupakan izin yang wajib dimiliki bagi setiap orang atau badan yang mendirikan bangunan di Kabupaten Nunukan demi terwujudnya ruang wilayah Kabupaten Nunukan yang aman,

nyaman, produktif, berkelanjutan sehingga penggunaan dan pemanfaatannya sesuai dengan rencana pemanfaatan ruang, perlindungan fungsi ruang dan pencegahan dampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang tersebut dapat terwujud sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2011 tentang IMB.

7. Perlunya peran dari Sat – Pol PP Kabupaten Nunukan untuk melakukan pendekatan persesuasif khususnya bagi bangunan – bangunan baru yang belum memiliki IMB untuk segera mengajukan permohonan IMB karena jika tidak dikhawatirkan akan muncul bangunan – bangunan baru yang tidak tertata dengan baik bahkan bisa berdampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang yang tidak sesuai.
8. Peran OPD sangat penting untuk terus melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat untuk meningkatkan minat dalam mengurus IMB mengingat saat ini juga Pemerintah Kabupaten Nunukan memiliki Peraturan Daerah yang memberikan keringanan khususnya bagi bangunan yang sudah berdiri dan belum memiliki IMB bahkan keringanan pembayaran retribusi berupa dispensasi pembayaran sampai dengan 75 % yang akan berakhir sampai dengan April 2018, jika sosialisasi dan pendekatan persuasif tidak dilakukan

dikhawatirkan tujuan dari kebijakan Perda ini tidak akan tercapai maksimal.

9. Terkait dengan pembatasan Surat Penyediaan Dana (SPD) per triwulan yang berlaku untuk seluruh OPD maka disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk benar – benar melakukan perhitungan berapa kebutuhan dana yang diperlukan untuk observasi lapangan walaupun memang tidak dapat diketahui berapa jumlah permohonan yang akan mengajukan IMB tetapi dapat diprediksi dengan melihat data jumlah pemohon IMB per triwulan tahun sebelumnya dan memberikan prioritas anggaran pada kegiatan observasi lapangan sehingga tahapan waktu dalam SOP dapat terpenuhi karena jika ada satu tahapan yang terhambat akan berpengaruh pada tahapan selanjutnya yang pada akhirnya akan berdampak pada lamanya proses penerbitan IMB.
10. Kurangnya SDM yang menguasai materi IMB perlu mendapat perhatian penting mengingat IMB merupakan salah satu jenis izin yang memerlukan analisis dan perhitungan teknis khusus sehingga disarankan untuk menempatkan SDM yang memiliki spesifikasi teknis seperti Arsitektur dan Sipil dan saat ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan hanya memiliki 1 (satu) orang analisis perizinan sehingga dianggap masih kurang karena yang bersangkutan selain ikut dalam obesrvasi lapangan juga

melakukan perhitungan retribusi IMB yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tahapan proses IMB apalagi ketika yang bersangkutan sedang observasi lapangan ke luar Pulau Nunukan dan untuk langkah lain yang dapat dilakukan adalah dengan mengikutsertakan petugas ke diklat dan pelatihan - pelatihan teknis terkait IMB, demikian halnya dengan petugas cetak IMB yang hanya 1 (satu) orang dapat dilakukan dengan menyiapkan 1 (satu) orang petugas cetak tambahan untuk mengantisipasi jika salah seorang petugas cetak tidak hadir, semua petugas dalam tahapan SOP akan saling mempengaruhi satu sama lain karena merupakan satu kesatuan dalam tahapan proses peerbitan IMB.

11. Pada tahapan proses penerbitan IMB dalam SOP ada keterlibatan masyarakat yang dapat mempengaruhi keterlambatan dalam proses penerbitan IMB yaitu pada tahapan kegiatan setelah observasi lapangan jika ada kesalahan berkas, kelengkapan surat pernyataan dan pembayaran retribusi jika pemohon tidak segera melakukan perbaikan, melengkapi dan membayar retribusi maka akan berpengaruh pada keterlambatan penerbitan SK IMB, sehingga disarankan pada setiap tahapan yang melibatkan masyarakat dalam hal ini pemohon IMB perhitungan hari dihentikan sampai pemohon tersebut menyerahkan kelengkapan berkas dan membayar retribusi IMB.

12. Pada Gambar 4.9 terlihat bahwa terjadi perubahan jumlah hari yang signifikan dalam proses penerbitan IMB dari sebelumnya masih ditandatangani Bupati dan dilimpahkan kepada Kepala PTSP, walaupun belum mampu memenuhi Standar Pelayanan dan SOP IMB tapi dapat menggambarkan bahwa memperpendek birokrasi dapat memberikan dampak positif khususnya lamanya hari dalam proses penerbitan IMB. Sehingga disarankan bagi DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk mengusulkan pelimpahan penandatanganan IMB dapat dilakukan oleh Camat di Kecamatan melalui PATEN dengan spesifikasi fungsi bangunan rumah tinggal sederhana dan type yang tidak terlalu memerlukan analisis teknis dan dapat dilaksanakan oleh petugas kecamatan melalui diklat atau pelatihan teknis yang cukup dilakukan oleh petugas DPMPTSP dan DPUPRPKP Kabupaten Nunukan. Langkah ini juga dapat memotivasi masyarakat untuk mengurus IMB mengingat Kabupaten Nunukan merupakan kabupaten yang terdiri dari 2 (dua) pulau dan 2 (dua) daratan dengan akses transportasi yang memerlukan biaya yang juga tinggi jika harus mengurus IMB di Kabupaten Nunukan. Hal ini sesuai dengan salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan

prinsip keadilan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menyebutkan bahwa Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental dan hal ini juga sesuai dengan rekomendasi Plastrik dan Osborne (1997 : 10) yang merekomendasikan adanya perubahan paradigma di dalam manajemen publik dimana salah satunya melalui desentralisasi wewenang dalam unit – unit pemerintahan dan penyerahan tanggung jawab sampai tingkat – tingkat rendah di pemerintahan.

Tujuan dari Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka keikutsertaan masyarakat dalam forum bersama sangat diperlukan mulai dari tahap penyusunan hingga pembahasan rancangan guna menyelaraskan kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat atau pemohon IMB sebagai pengguna layanan dan kondisi lingkungan

untuk mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan IMB yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ini ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan DPMPTSP Kabupaten Nunukan baik berupa dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB, pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas dan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan IMB karena keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB itu sendiri.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil evaluasi dan pemantauan dengan memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi dan berpedoman pada prinsip Standar Pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar Pelayanan yang sudah disusun tersebut kemudian ditetapkan dan selanjutnya siap untuk diterapkan oleh DPMPSTSP

Kabupaten Nunukan yang kemudian diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan adalah dilakukannya internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan dimana proses ini didokumentasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Demikian pula halnya dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada di institusi pemerintah khususnya yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB. Tuntutan partisipasi penuh dari seluruh unsur institusi ini dilandasi dengan alasan bahwa pegawailah yang paling tahu kondisi yang ada di tempat kerjanya masing-masing dan yang akan langsung terkena dampak dari perubahan tersebut karena tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan

bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) dalam sistem manajemen pemerintahan.

Penyusunan dan implementasi Standar Operasional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran penyelenggara pelayanan perizinan IMB dan harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari tingkatan yang paling rendah ke paling tinggi yang disertai dengan perbaikan berkelanjutan dimana pelaksanaan SOP IMB harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar - benar efisien dan efektif dan harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan di mana seluruh aparatur memiliki peran penting dalam melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap tahapan prosedur yang distandarkan karena jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Paling akhir yang terpenting adalah seluruh prosedur yang telah distandarkan

harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak - pihak yang memerlukan.

b. *Tangible* (Berwujud) berupa bukti fisik yang meliputi penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan indikatornya :

1) Kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari mengingat petugas layanan merupakan salah satu yang menjadi pusat perhatian masyarakat ketika mereka menikmati layanan. Penampilan petugas yang meyakinkan akan mampu menciptakan kesan yang baik di mata masyarakat. Selain itu penampilan petugas layanan yang rapi dan menawan dapat memunculkan kesan hormat kepada siapapun yang datang mengurus izin dan para pelanggan akan merasa nyaman, betah dan senang dalam menerima pelayanan yang diberikan.

2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB menjadi faktor yang penting dalam dimensi karena dengan kondisi kantor yang bersih dan nyaman akan membuat pelanggan menjadi betah dan tidak jenuh ketika harus menunggu. Dan indikator menjadi salah satu faktor yang penting dalam dimensi *tangible* dan salah satu faktor pendukung pelayanan tersebut dapat dinyatakan berkualitas.

- 3) Kelayakan Gedung Kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan baik dari letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir dimana pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus memudahkan masyarakat dalam mengakses layanannya baik dalam hal letak kantor dan kemudahan dalam menjangkaunya begitu juga dalam hal bentuk dan ketersediaan lahan parkir karena semua itu akan berpengaruh pada tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB sangat diperlukan karena hanya dengan disiplin yang tinggi tujuan dari pelayanan bisa dilaksanakan maksimal. Dengan perkataan lain disiplin adalah unsur yang penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas - tugas yang diberikan kepadanya. Dengan disiplin kerja petugas layanan yang baik akan mampu mencapai efektivitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan seperti pelaksanaan Prosedur Pelayanan dan SOP IMB dimana dengan tata tertib yang baik, maka semangat kerja, moril kerja, efisiensi dan efektifitas kerja petugas layanan akan meningkat.

5) Kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nunukan wajib dimiliki baik yang bersifat manual seperti leaflet, brosur, baleho, banner dan sejenisnya yang dipasang di kantor pelayanan maupun yang berupa teknologi informasi yang menggunakan jaringan internet dalam rangka pemberian kemudahan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Nunukan saat ini sudah memiliki media informasi baik berupa leaflet maupun brosur – brosur perizinan namun masih terbatas demikian pula dengan media informasi yang menggunakan jaringan internet masih kurang dengan pelayanannya yang bersifat manual dan belum berbasis IT akan berpengaruh pada tanggapan pemohon terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

Pada dimensi ini diketahui kualitas pelayanan yang masih mendapat penilaian kurang baik terdapat pada indikator Kelayakan Gedung Kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan baik dari letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir dimana gedung kantor belum representatif untuk pelayanan dan masih kontrak demikian pula halnya dengan kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPMPTSP Kabupaten

Nunukan masih kurang dan sistem pelayanannya masih bersifat manual belum berbasis IT.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB terkait dimensi *Tangible* (Berwujud) berupa bukti fisik yaitu :

1. Mengajukan usulan kepada Bupati Nunukan untuk penyediaan Gedung kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan yang permanen dan lebih representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan baik untuk area *front office* dan *back office* . Area *front office* yang terdiri dari loket layanan, loket penerimaan berkas, loket kasir, loket penyerahan izin dan loket pengaduan dan di area *back office* terdiri dari ruang staf teknis dan tim teknis perwakilan dari OPD teknis terkait. Adanya ruang layanan publik DPMPTSP yang menyajikan informasi mengenai mekanisme pengurusan izin, persyaratan, standar biaya dan waktu pengurusan izin yang dipampang di ruang tunggu pelayanan publik agar bisa dilihat oleh masyarakat dan semua disajikan secara transparan untuk menekan pungli, masyarakat bisa membaca dan mengetahui mekanismenya dan berapa lama waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan IMB. Dengan adanya gedung yang representatif diharapkan mampu meningkatkan antusias masyarakat mengurus legalitas dokumen

IMB dan mendongkrak angka PAD sehingga mampu mendorong iklim investasi positif di Kabupaten Nunukan.

2. DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai unit penyelenggara PTSP dimana proses penyelenggaraan perizinan pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dan menjadikan proses pembuatan izin menjadi lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau . sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pemohon izin. Salah satu poin terpenting adalah menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan agar dicapai kemudahan dalam pengajuan perizinan dan kemudahan dalam pemrosesan izin sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan izin dapat lebih cepat. Berdasarkan hal tersebut maka kebutuhan akan sistem informasi yang terkomputerisasi pada saat ini sangatlah penting dalam menunjang kinerja DPMPTSP Kabupaten Nunukan misalnya Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan yang berbasis aplikasi *desktop* dan aplikasi *web*. Aplikasi *desktop* bertindak sebagai pusat pencatatan, pemrosesan dan pencetakan izin. Melalui aplikasi *desktop* maka penanganan arsip atau berkas perizinan dapat dikelola secara elektronik sehingga akan mengurangi permasalahan menumpuknya berkas serta berkas yang tercecer, kesalahan

penulisan didalam dokumen perizinan dapat diminimalisasi, ruang yang dibutuhkan dalam penempatan berkas tidak terlalu besar karena telah tercatat secara elektronik didalam sistem database aplikasi *desktop* keunggulan ini sangatlah membantu aparatur dalam melakukan pemrosesan perizinan sementara melalui aplikasi *web* informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat ditampilkan dan pihak – pihak yang membutuhkan informasi mengenai perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan dapat mengambilnya diaplikasi *web* SIM perizinan, seperti : Informasi perizinan yang meliputi persyaratan, biaya retribusi, format formulir permohonan dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan izin; Status Perizinan dimana pihak yang mengajukan izin dapat melihat progres terhadap status izinnya apakah disetujui atau ditolak; Statistik perizinan , berupa informasi yang berhubungan dengan jumlah izin yang telah diajukan, izin yang telah disetujui; Informasi Kontak, Alamat, Lokasi dan Nomor Telepon DPMPTS Kabupaten Nunukan.

3. Mengingat terbatasnya jumlah anggaran yang dialokasikan ke DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk saat ini disarankan untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan *SMS Gateway, Email, WA*, mengingat hampir semua masyarakat telah memiliki alat

komunikasi yang memiliki aplikasi tersebut sehingga informasi pelayanan perizinan dapat lebih mudah diakses masyarakat.

c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dengan indikator :

1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan

IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan IMB sangatlah penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik karena ketika petugas pelayanan tidak cermat dalam melakukan pencatatan administrasi dapat menyulitkan petugas layanan dalam mengontrol keberadaan berkas bahkan bisa menyebabkan berkas tercecer dan hilang dan hal ini akan sangat merugikan bagi pemohon dan akan berdampak pada rendahnya penilaian pemohon pada kualitas pelayanan yang diberikan.

2) Standar Pelayanan Perizinan IMB merupakan hal yang sangat penting dalam setiap jenis pelayanan perizinan karena merupakan salah satu tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan diberikan khususnya pelayanan perizinan IMB.

3) Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB. baik itu mengenai SOP, persyaratan, waktu dan

biaya perizinan. Tingkat pengetahuan petugas terhadap informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dapat berpengaruh pada penilaian pemohon terhadap kualitas layanan yang diberikan. Petugas dituntut untuk mampu memberikan penjelasan secara lengkap kepada pemohon saat mereka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan. Dengan informasi yang jelas kepada pemohon maka pemohon akan merasa tidak dipersulit dalam mengajukan permohonan IMB.

Pada dimensi ini diketahui kualitas pelayanan yang masih mendapat penilaian kurang baik terdapat pada indikator Standar Pelayanan Perizinan IMB belum tepat waktu khususnya terkait proses penerbitan izin sehingga disarankan Penguatan komitmen dan konsistensi dari semua unsur OPD teknis terkait dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB khususnya unsur pelaksana proses pelayanan perizinan untuk mematuhi standar waktu yang telah ditetapkan dalam setiap tahapan pelaksanaan SOP sehingga proses penerbitan IMB bisa tepat waktu karena apabila salah satu tahapan tertunda maka akan mempengaruhi tahapan selanjutnya yang berakibat pada lambatnya proses penerbitan IMB.

- d. *Responsive* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pemohon akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan. Jika terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan khususnya yang terkait dengan keluhan pemohon segeralah untuk memperbaiki dan mencari solusi karena keterlambatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi dapat mempengaruhi tanggapan pemohon atas kualitas pelayanan yang diberikan, dengan indikator :

1) Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB.

Sebagai petugas layanan memang sudah seharusnya siap membantu pemohon dalam penyelesaian IMB. Kesiapan petugas layanan dapat memberikan kesan positif bagi pemohon mulai dari pemohon mengajukan permohonan sampai SK IMB diterbitkan. Jika dalam proses tersebut pemohon mempunyai permasalahan atau keluhan petugas layanan harus dapat memberikan jawaban dan solusi karena kalau tidak pemohon akan merasa tidak puas yang pada akhirnya dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan.

2) Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB tentunya menjadi harapan bagi pemohon. Membiarkan pemohon menunggu lama dapat menimbulkan tanggapan negative terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk indikator ini tanggapan pemohon masih menganggap bahwa petugas layanan masih kurang cepat memberikan pelayanan karena

masih menunggu yang disebabkan oleh masih kurangnya petugas layanan.

- 3) Respon petugas layanan IMB terhadap semua pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan amat sangat diperlukan sebagai wujud perhatian petugas layanan dalam merespon kebutuhan pelanggan baik untuk mendapatkan informasi persyaratan maupun informasi lainnya dan berdasarkan hasil wawancara pemohon respon petugas layanan dianggap cukup baik karena masing – masing memiliki petugas layanan sendiri seperti bagian penerimaan berkas, bagian pembayaran retibusi dan bagian informasi pengaduan namun perlu ditingkatkan.

Pada dimensi ini diketahui kualitas pelayanan yang masih mendapat penilaian kurang baik terdapat pada indikator Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB masih terasa lambat karena jumlah petugas kurang dan untuk mrngantisipasi hal ini maka disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk mengajukan permohonan ke Bupati Nunukan Cq. BKPSDM Kabupaten Nunukan untuk permintaan penambahan jumlah petugas layanan yang memiliki latar belakang pendidikan teknis seperti Sarjana Arsitektur dan Sipil serta percepatan penempatan aparatur dari OPD teknis terkait untuk berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

e. *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Jaminan ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dengan indikator :

- 1) Keberadaan petugas pelayanan IMB pada saat mengurus IMB. Kepastian keberadaan petugas layanan di kantor pelayanan amat sangat diperlukan karena jika ini tidak ditegaskan maka akan menimbulkan keraguan pelanggan masyarakat terhadap jam pelayanan yang telah ditetapkan bahkan bisa menimbulkan rasa tidak puas pemohon apalagi yang berasal dari luar Pulau Nunukan dan berpengaruh pada tanggapan pemohon atas kualitas pelayanan yang diberikan.
- 2) Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB merupakan sebuah keharusan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima layanan dalam hal DPMPTSP Kabupaten Nunukan kepada masyarakat. Petugas layanan dituntut untuk mampu memberikan penjelasan secara lengkap kepada pemohon saat mereka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan. Pemohon akan merasa puas dan senang apabila petugas yang memberikan pelayanan memberikan informasi yang jelas dan perhatian

yang baik atas setiap kebutuhan atau persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan IMB.

- 3) Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan dimana observasi lapangan merupakan salah satu tahapan yang harus dilaksanakan sebelum proses penerbitan IMB sebagaimana yang tertera dalam SOP IMB, sehingga ketepatan jadwal waktu pelaksanaan observasi lapangan amat sangat diperlukan karena ketika jadwal pelaksanaannya tidak tepat waktu dipastikan akan berpengaruh pada tahapan proses selanjutnya yang pada akhirnya akan berpengaruh pada lambatnya proses penerbitan IMB.

Pada dimensi ini diketahui kualitas pelayanan yang masih mendapat penilaian kurang baik terdapat pada indikator Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB khususnya yang terkait dengan Tower serta informasi terkait bangunan yang IMBnya tidak dapat diterbitkan, ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan belum jelas dan adanya pembatasan anggaran melalui SPD.

Berdasarkan hal tersebut di atas, disarankan untuk :

1. Dalam rangka memberikan kejelasan dan kepastian atas permohonan IMB pemohon maka disarankan bagi

permohonan yang IMB nya tidak dapat diterbitkan karena tidak sesuai dengan peraturan perundangan maka selayaknya diterbitkan surat penolakan penerbitan IMB yang disertai dengan alasan penolakan dan diinformasikan kepada pemohon agar tidak menimbulkan pertanyaan dan kebingungan bagi pemohon apakah IMB yang dimohonkan dapat diterbitkan atau tidak.

2. Segera melakukan rapat koordinasi guna percepatan perubahan Peraturan Daerah terkait Izin Mendirikan Bangunan yang belum melakukan penyesuaian dengan regulasi yang lebih tinggi karena akan berdampak pada kebingungan petugas pengkajian teknis dalam memberikan rekomendasi yang pada akhirnya akan berdampak pada keterlambatan penerbitan IMB.

f. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

- 1) Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB yang ditunjukkan petugas layanan kepada pelanggan akan memberikan kesan yang baik bagi pengguna layanan dan pasti akan berpengaruh pada tanggapan pemohon terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan para petugas layanan diawal penerimaan berkas hingga pada proses penerbitan berkas akan memberikan respon dan penilaian yang baik dari pemohon sehingga sikap ini wajib dan harus terus dikembangkan oleh petugas layanan. Indikator ini sangat penting terutama untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan IMB yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan.

- 2) Kesungguhan petugas pelayanan perizinan IMB dalam memperhatikan kepentingan pelanggan dituntut mampu memberikan perhatian terhadap kepentingan pemohon yang datang mengurus IMB, selain kepentingan pemohon mengurus IMB, pemohon juga mempunyai kepentingan lain yang perlu kejelian petugas untuk melihatnya seperti halnya hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan yang mengemukakan bahwa selain ingin mengajukan permohonan IMB pemohon juga menginginkan diberi surat keterangan dalam proses pengurusan IMB karena ini sangat penting untuk proses pengurusan SIUP di kecamatan.
- 3) Petugas pelayanan perizinan IMB memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi sudah sepatutnya petugas layanan dalam memberikan pelayanan

tidak sewenang – wenang atau tidak memihak kepada orang tertentu karena setiap orang yang mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Nunukan mempunyai hak sama untuk mendapatkan pelayananan sebaik – baiknya tanpa membedakan asal usul maupun status pemohon.

Kualitas pelayanan pada dimensi ini semuanya mendapat penilaian baik dari pemohon hal ini disebabkan karena adanya komitmen yang kuat dari pimpinan dan staf DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Nunukan.

Jika dilihat dari semua penilaian kualitas pelayanan publik berdasarkan tanggapan masyarakat dalam hal ini pemohon IMB secara keseluruhan untuk semua dimensi yang mendapat penilaian baik adalah :

1. Petugas layanan baik yang menyangkut kerapian, kedisiplinan, kecermatan, kemampuan, kesiapan, respon, keberadaan, keramahan dan kesopanan serta kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, bersikap adil dan tidak pilih kasih.

2. Kebersihan kantor semuanya mendapat penilaian dengan kualitas baik

Sementara yang masih mendapat penilaian kurang baik sehingga dianggap menghambat pelayanan perizinan IMB dan menyebabkan rendahnya penilaian pemohon terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan adalah :

1. Kelayakan gedung kantor
2. Kurangnya kelengkapan media informasi
3. Kecepatan petugas dalam memberikan layanan yang masih dianggap kurang baik karena kurangnya jumlah Petugas teknis dan belum berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.
4. Jadwal observasi lapangan yang belum jelas
5. Regulasi dimana Peraturan Daerah belum menyesuaikan dengan Peraturan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hal tersebut diatas terlihat terjadi kesenjangan (*gap*) yang dirasakan pelanggan dalam hal ini pemohon IMB terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2008 : 109) dimana terdapat lima kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan pelayanan yang di harapkan oleh pelanggan sebagai berikut :

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*Knowlegde Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena walaupun manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi manajemen tidak menetapkan standar kinerja tertentu dari jasa yang diberikan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
Kesenjangan ini terjadi disebabkan karena para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar yang

berlawanan seperti menyediakan waktu untuk para mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

- d. Kesenjangan antar penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (*Communication Gap*).
Kesenjangan ini terjadi karena harapan konsumen yang dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh petugas perusahaan dan iklan perusahaan tidak sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen.
- i. Kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan (*Service Gap*).
Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

Selanjutnya Zeithmal (dalam Tjiptono, 2008 : 114)

menjelaskan, untuk memperkecil kesenjangan kualitas pelayanan terutama kesenjangan 1 sampai kesenjangan 4, maka terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut :

- a. Mempelajari apa yang diharapkan oleh pelanggan (*Gap 1*)
- b. Menyusun standar kualitas yang tepat dan jelas (*Gap 2*)
- c. Memastikan bahwa kinerja pelayanan sesuai dengan standar (*Gap 3*)
- d. Memastikan bahwa penyampaian pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan (*Gap 4*).

Oleh sebab itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Bidang Data dan Informasi DPMPTSP Kabupaten Nunukan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2017 adalah 79,71 dengan kategori baik yang diperoleh dari hasil kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 130 (seratus tiga puluh orang) pada Tabel 4.13.

Tabel. 4. 13 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan Utama

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
	1. Laki-laki	101	77,69%
	2. Perempuan	29	22,31%
	TOTAL	130	100,00%
Umur	Ket	Jumlah	Persen
	1. < 20 thn	1	0,77%
	2. 20 - 29 thn	26	20,00%
	3. 30 - 39 thn	44	33,85%
	4. 40 - 49 thn	48	36,92%
	5. > 50 thn	11	8,46%
TOTAL	130	100,00%	
Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
	1. SD kebawah	8	6,15%
	2. SLTP	7	5,38%
	3. SLTA	66	50,77%
	4. Pelajar/mahasiswa	11	8,46%
	5. Lainnya	38	29,23%
TOTAL	130	100,00%	
Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
	1. PNS/TNI/POLRI	15	11,54%
	2. Pegawai Swasta	18	13,85%
	3. Wiraswasta	55	42,31%
	4. Pelajar/Mahasiswa	5	3,85%
	5. Lainnya	37	28,46%
TOTAL	130	100,00%	

Sumber : Bidang Data dan Informasi DPMPTSP Kab. Nunukan (2017)

Dengan rata – rata IKM per unsur dapat dilihat pada Tabel. 4. 14.

Tabel. 4. 14 Rata – rata IKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	SKM Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,22	80
2	Prosedur pelayanan	3,05	76
3	Kecepatan pelayanan	3,10	78
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,22	81
5	Kesesuaian syarat pelayanan dan hasil pelayanan	3,01	75
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,24	81
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	84
8	Ketersediaan Maklumat Pelayanan & Penerapannya	3,27	82
9	Penanganan pengaduan layanan	3,26	82
	Rata-rata Tertimbang	3,19	80

Kesimpulan :

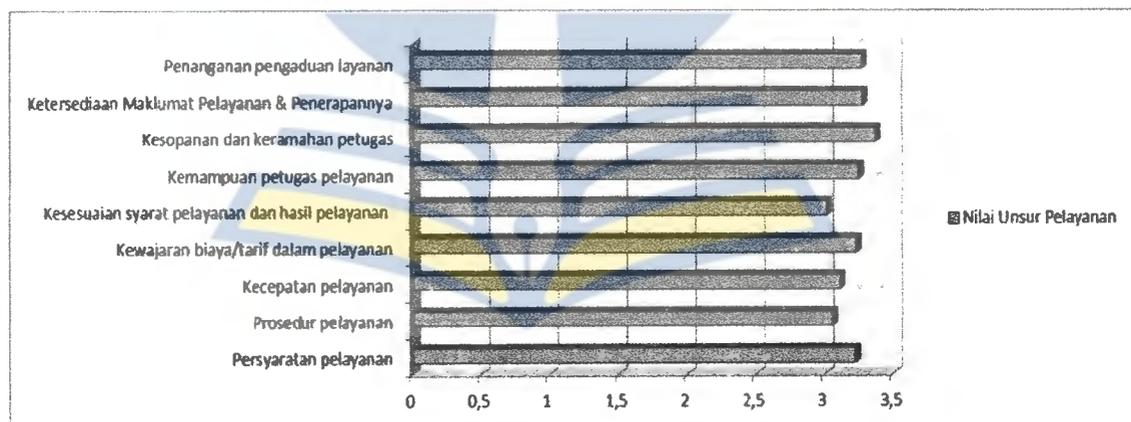
Nilai IKM setelah dikonversi = **79,71**

Mutu pelayanan = **B**

Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Sumber : Bidang Data dan Informasi DPMPTSP Kab. Nunukan (2017)

Rata - rata IKM per unsur tersebut kemudian peneliti konversi ke dalam bentuk grafik untuk mempermudah melihat dari 9 (Sembilan) unsur yang ada unsur apa saja yang memiliki nilai kepuasan rendah yang dapat dilihat pada Gambar 4.10 .



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Gambar 4.10 Grafik IKM per Unsur

Pada gambar di atas terlihat dari 9 (Sembilan) unsur yang ada terdapat 3 (tiga) unsur penilaian yang kualitas pelayanannya masih dianggap rendah oleh pemohon yaitu kesesuaian syarat pelayanan

dengan hasil pelayanan, Prosedur pelayanan dan terakhir adalah kecepatan pelayanan dan hal ini sejalan dengan hasil penelitian penulis yaitu pada komponen persyaratan terkait kesesuaian persyaratan dengan jenis IMB yang dimohonkan berdasarkan fungsi dan peruntukannya pada persyaratan gambar yang terasa memberatkan khususnya bagi bangunan rumah tinggal yang disamakan dengan fungsi usaha dan fasilitas umum, komponen sistem, prosedur dan mekanisme yang masih belum jelas dan agak sulit dipahami oleh pemohon pada Standar Pelayanan dan jika dikategorikan dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et.al, (1990) masuk dalam indikator dimensi *Realibility (kehandalan)* yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan terakhir adalah indikator kecepatan petugas dalam memberikan layanan yang masih dianggap kurang baik karena kurangnya jumlah petugas teknis dan belum berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan pada dimensi *Responsive (Tanggap)*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan yang kurang baik dan sudah baik sesuai dengan harapan pemohon IMB. Keputusan pelanggan untuk menggunakan atau tidak suatu pelayanan dipengaruhi oleh harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang

dilakukan oleh penyelenggara layanan yaitu DPMPTSP Kabupaten Nunukan berkualitas, maka dapat mendorong terjadinya hubungan yang kuat dan memotivasi pelanggan dalam hal ini pemohon IMB untuk mengurus IMB yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan PAD Kabupaten Nunukan dan dapat dipastikan fungsi penataan ruang, pengendalian ruang, penggunaan dan pemanfaatan ruang akan sesuai dengan rencana pemanfaatan ruang, perlindungan fungsi ruang dan pencegahan dampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang tersebut dapat terwujud.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan IMB

Faktor pendukung dan penghambat adalah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dan menurut Zeithaml, et.al, (1990), faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah : Faktor Hukum, Faktor Aparatur Pemerintah, Faktor Sarana, Faktor Masyarakat dan terakhir adalah Faktor Kebudayaan. Berdasarkan hal tersebut kemudian peneliti mengelompokkan masing – masing faktor pendukung dan penghambat ke dalam faktor – faktor tersebut sebagaimana berikut :

1. Faktor Hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang - undang sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP

Kabupaten Nunukan dimana faktor pendukung dan penghambatnya adalah :

a. Faktor Pendukung

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja lembaga Teknis Daerah.
- 2) Peraturan Bupati Nunukan Nomor 25 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan.
- 3) Peraturan Bupati Nunukan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan
- 4) SK Bupati Nunukan Nomor 188.45/92/I/2017 Pembentukan Tim Kerja Teknis Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan Tahun 2017
- 5) Regulasi yang mengatur tentang perizinan IMB yaitu :
 - a) Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
 - b) Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

- c) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2016 tentang Pembangunan Perumahan MBR
- e) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor : 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Bangunan Gedung
- f) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor : 06 Tahun 2007 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan (RTBL)
- g) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor : 25 Tahun 2007 tentang Sertifikat Laik Fungsi (SLF)
- h) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor : 26 Tahun 2007 tentang Tenaga Ahli Bangunan Gedung (TABG)
- i) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum Nomor : 05 Tahun 2008 tentang Ruang Terbuka Hijau (RTH)
- j) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 48 Tahun 2015 tentang Kredit Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)
- k) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 26 Tahun 2015 tentang Garis Sempadan Sungai dan Danau

- l) Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan
 - m) Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 Tentang Izin Mendirikan Bangunan
 - n) Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 01 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
 - o) Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- b. Faktor Penghambat
- 1) Peraturan Daerah yang masih belum disesuaikan dengan Peraturan Perundangan yang lebih tinggi sehingga menyulitkan dalam pelaksanaannya.
 - 2) Belum ditetapkannya Peraturan Bupati Nunukan tentang penjabaran dari Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan terkait hal – hal teknis dan mengacu pada peraturan kementerian teknis yang terkadang menyulitkan penyenggara dalam pemrosesan dan penerbitan IMB.
 - 3) Belum optimalnya pengawasan yang dilakukan oleh DPUPR selaku OPD yang bertanggungjawab atas pembinaan dan pengendalian IMB serta Sat POL PP dalam melakukan

penegakan Perda sehingga mengakibatkan berkurangnya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap dalam mengurus IMB menjadi rendah.

2. Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan adalah :

a. Faktor Pendukung

Komitmen yang kuat dan bersungguh – sungguh dari penyelenggara pelayanan perizinan IMB dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan mulai staf hingga pimpinan untuk memberikan pelayanan yang maksimal baik yang menyangkut kerapian, kebersihan, kedisiplinan, kecermatan, kemampuan, kesiapan, respon, keberadaan, keramahan , kesopanan serta bersikap adil dan tidak pilih kasih. dalam memberikan pelayanan perizinan IMB

b. Faktor Penghambat

- 1) Komitmen dan dukungan OPD teknis terkait pemberian Rekomendasi yang masih terkesan lambat yang belum memenuhi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB, sehingga menghambat proses penyelesaian izin.

- 2) Belum adanya staf teknis dari OPD yang terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan sehingga menyulitkan proses koordinasi khususnya terkait pelaksanaan teknis.
- 3) Kurangnya petugas pelayanan perizinan IMB baik dari aspek kuantitas maupun kualitas seperti petugas yang memiliki sertifikasi teknis bangunan gedung yang dapat berpengaruh pada proses penerbitan IMB.

3. Faktor Sarana

Penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan perizinan IMB akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan perizinan yang baik, adapun faktor pendukung dan penghambatnya adalah :

a. Faktor Pendukung

Tersedianya Gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan meskipun masih dalam status kontrak serta sarana pendukung lainnya seperti

komputer, meja dan kursi kerja serta ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, Kipas dan CCTV.

b. Faktor Penghambat.

- 1) Gedung Kantor yang belum representatif untuk kegiatan pelayanan di mana masih seperti rumah tinggal serta belum tersedianya ruang untuk tim kerja teknis PTSP.
- 2) Kurangnya kelengkapan media informasi yang berbasis *web* dan pelayanan perizinan masih bersifat *manual* sehingga beresiko terjadinya kesalahan bahkan tercecemnya berkas permohonan.
- 3) Peralatan teknis yang masih kurang bahkan bekum tersedia seperti altimeter (alat untuk ketinggian suatu titik dari permukaan laut) terkait untuk pengukuran ketinggian elevasi bangunan terhadap Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) yang diizinkan dan hammer test (pengujian mutu beton tanpa merusak).

4. Faktor Masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka

masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya pelayanan publik yang baik artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan perizinan IMB yang diaktualisasikan melalui kesadaran hukum, adapun faktor pendukung dan penghambatnya adalah :

a. Faktor Pendukung

Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mengurus IMB dan pentingnya IMB sebagai persyaratan dasar yang wajib dipenuhi sebelum mengurus Izin Gangguan dan Izin usaha dan persyaratan untuk mendapatkan kredit di Bank.

b. Faktor Penghambat

- 1) Adanya stigma masyarakat mengenai perizinan IMB yang mahal, lambat, susah dan berbelit – belit.
- 2) Masyarakat lebih banyak mengurus IMB jika merasa butuh dan sangat sedikit mengurus IMB dengan tujuan melegalkan bangunannya. Biasanya pemohon IMB meningkat jika Satpol-PP melakukan himbauan dari rumah ke rumah, dengan tampilan layaknya polisi penegak Perda sedikit banyak memberikan “*syok terapi*” ke masyarakat jika tidak memiliki izin. Namun sayang kondisi ini tidak berlangsung lama dan pemohon IMB kembali sepi dan hanya di dominasi oleh pemohon yang akan mengajukan pinjaman Bank. Jika melihat citra satelit begitu banyak bangunan di Pulau

Nunukan berbanding sedikit dengan jumlah pemohon IMB secara keseluruhan.

5. Faktor Kebudayaan

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektivitasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya.

a. Faktor Pendukung

Kebudayaan masyarakat Kabupaten Nunukan yang cenderung mau menerima perubahan ditambah lagi bahwa Kabupaten Nunukan berada pada wilayah yang berbatasan langsung dengan Malaysia yang lebih maju sehingga mendorong masyarakatnya lebih mudah menerima perubahan / inovasi yang memberikan nilai positif dan kemudahan bagi dirinya khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB.

b. Faktor Penghambat

- 1) Adanya kebiasaan masyarakat yang membangun rumah tanpa adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menganggap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bukan sesuatu yang dianggap penting.

- 2) Adanya anggapan masyarakat boleh membangun sesuai dengan kemauan dan kehendak mereka karena beranggapan bahwa mereka membangun di tanah milik mereka sendiri.
- 3) IMB sebagai fungsi pengendalian dan pengaturan bangunan seringkali berbenturan dengan kebiasaan masyarakat membangun sampai batas persil/tepi parit sehingga IMB sebagai fungsi pengendalian dapat kehilangan makna ketika IMBnya diberikan berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2013 dan lebih parah lagi mengajukan IMB sebelum ada bangunan dan telah ditunjukkan batas GSB, begitu IMB diperoleh, bangunan dibangun tidak sesuai GSB. Selain itu juga terdapat bangunan yang dibangun sesuai GSB, ketika IMB telah diperoleh pemohon membuat tambahan bangunan sampai batas tepi trotoar padahal berdasarkan Perda No.06/2011 melakukan perubahan bangunan maka IMB Batal/tidak berlaku.
- 4) Perlu ketelitian pemohon ketika mengajukan Izin Gangguan agar tidak menggunakan IMB yang tidak berlaku sebagai persyaratan izin gangguan. Sekaligus menjadi pembelajaran ke masyarakat bahwa sesungguhnya batas GSB itu memiliki fungsi yang sangat penting untuk ruang terbuka hijau/keberlangsungan lingkungan hidup maupun sebagai prasarana usaha (lahan parkir). Dan akan berdampak pada

legalitas bangunannya jika mendirikan bangunan sampai tepi parit/trotoar dan tidak perlu melihat/mencontoh bangunan sekitarnya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka disarankan :

1. Membangun Gedung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten yang Permanen dan lebih Representatif untuk menunjang kenyamanan Pelayanan kepada masyarakat dan berada pada lokasi yang mudah diakses dan dijangkau masyarakat.
2. Melakukan Pemenuhan Jumlah pegawai khusus yang berlatar belakang teknis seperti Sarjana Sipil dan Sarjana Arsitektur untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB dengan mengusulkan kepada Bupati Nunukan Cq. Kepala BKSDM Kabupaten Nunukan.
3. Melakukan Rapat Koordinasi dan evaluasi terkait pelaksanaan pelayanan perizinan IMB guna menyatukan persepsi dan komitmen dai seluruh unsur terkait mulai dari pimpinan daerah, kepala OPD dan Pelaksana Pelayanan Perizinan itu sendiri sehingga pencapaian tujuan organisasi dari penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB bisa lebih optimal
4. Mengupayakan adanya Tim Teknis dari OPD terkait yang berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan sehingga proses koordinasi akan lebih mudah dilakukan sehingga penyelesaian izin sesuai dengan

waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB.

5. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait terutama pada jajaran pemerintah daerah dalam penyelesaian berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB.
6. Bagi bangunan yang melewati GSB, GSS dan GSP, bangunan pemohon wajib menyesuaikan terhadap ketentuan yang ada dengan membuat surat pernyataan sekaligus bangunan yang ada disesuaikan dengan GSB, GSS dan GSP yang ada serta gambar IMB yang diajukan dilakukan revisi sesuai dengan batas garis sempadan bangunan, batas garis sempadan sungai dan batas garis sempadan pagar. Apabila ketentuan tersebut tidak dipenuhi maka kepada permohonan IMB tersebut dibuatkan surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan sehingga pemohon IMB tidak bertanya – tanya atas keterlambatan proses IMB nya.
7. Mendorong diterbitkannya peraturan Bupati Nunukan untuk mengakomodir segala permasalahan yang dikeluhkan pemohon seperti persyaratan gambar bagi bangunan rumah tinggal sederhana yang disamakan dengan bangunan fungsi usaha dan kepentingan umum, IMB yang telah terbit namun berjangka waktu khususnya terkait dengan pembayaran retribusi yang di keluhkan oleh pemohon, perhitungan retribusi untuk bangunan fungsi ganda/campuran terkait

- perbandingan prosentase luasan antara rumah tinggal dan tempat usahanya.
8. Melakukan *review* terhadap peraturan daerah untuk disesuaikan dengan peraturan yang lebih tinggi seperti Permen, PP dan Undang – Undang.
 9. Permasalahan-permasalahan yang timbul sesungguhnya karena berbenturan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang apabila dilanggar maka akan ada konsekuensi hukum didalamnya, maka solusi secara umum atas permasalahan tersebut dibuatkan landasan hukum sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan di atasnya. Jika tidak diperoleh landasan hukum maka seyogyanya permohonan tersebut ditolak untuk memberikan efek jera bagi masyarakat yang tidak mengindahkan Peraturan Daerah.
 10. Perlunya modernisasi pelayanan manual beralih Sistem Aplikasi didalam Penerbitan Izin – izin dan Pelaporan seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan yang berbasis aplikasi deskop dan aplikasi *web* dimana aplikasi ini bertindak sebagai pusat pencatatan, pemrosesan dan pencetakan izin sehingga akan mengurangi permasalahan menumpuknya berkas serta berkas yang tercecer, kesalahan penulisan didalam dokumen perizinan dapat diminimalisasi.
 11. Dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan perizinan IMB kepada masyarakat disarankan untuk membuat inovasi sebagai solusi

atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal ini pemohon IMB seperti biaya gambar yang mahal dengan fasilitasi pemberian gambar gratis dengan luasan tipe tertentu bagi masyarakat atau pelaku usaha Mikro dan Kecil, fasilitasi antar jemput dokumen permohonan perizinan IMB, pelimpahan IMB dengan luasan tipe tertentu kepada Camat melalui mekanisme PATEN dan dengan kemudahan yang diberikan bisa memberikan dorongan dan motivasi bagi masyarakat dalam mengurus IMB.

Hasil penelitian terdahulu juga menyebutkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah motivasi dan kinerja birokrasi / aparatur, perilaku birokrasi/aparatur, komunikasi, disposisi struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi, faktor organisasi yang meliputi faktor kemampuan dan ketrampilan aparat, serta faktor sarana prasarana dan Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik

Peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan mengingat jumlah IMB yang telah diterbitkan tidaklah sebanding dengan jumlah bangunan yang ada. Membangun kepercayaan masyarakat dalam hal ini pemohon IMB merupakan kegiatan yang harus dilakukan dengan memperhatikan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB dengan tetap memperhatikan kemampuan

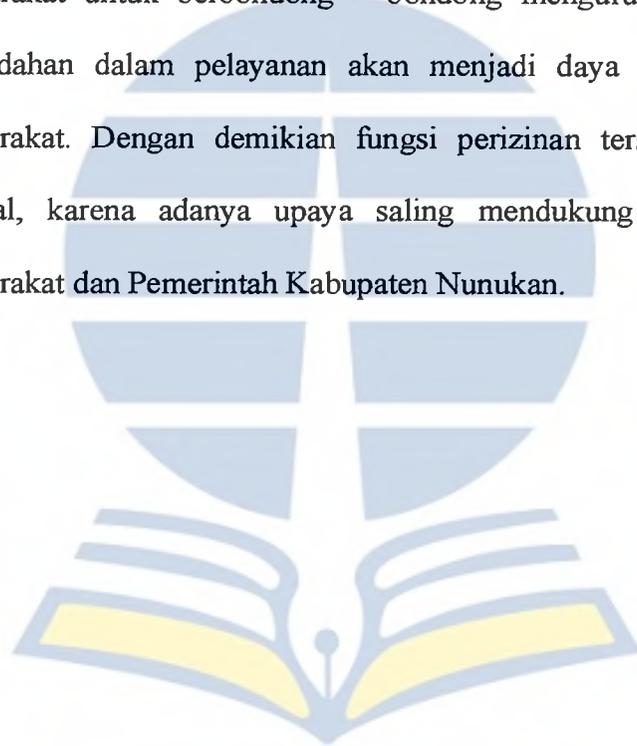
DPMPTSP Kabupaten Nunukan serta lingkungan sekitarnya seperti faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraannya.

Sebagaimana disampaikan oleh Moenir (2006: 186) bahwa obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan dan setiap proses mempunyai 4 unsur, yaitu: maksud, tujuan, sistem/prosedur, kegiatan dan pelaksana. Di dalam hal pelayanan sebagai proses, unsur proses pelayanan dipersempit menjadi tugas layanan, prosedur layanan, kegiatan layanan, pelaksanaan layanan. Unsur - unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan.

Manajemen pelayanan umum mempunyai sasaran yang sederhana, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat - syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut dan mengenai pengenalan kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan

dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir, 2006 : 196).

DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai unit layanan hendaknya menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhan terhadap suatu pelayanan perizinan sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan dapat berjalan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong – bondong mengurus perizinan tersebut. Kemudahan dalam pelayanan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dengan demikian fungsi perizinan tersebut dapat berjalan optimal, karena adanya upaya saling mendukung antara kepentingan masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Nunukan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB

a. Standar Pelayanan

Pelaksanaan dan penerapan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan belum berjalan optimal dipengaruhi oleh :

- 1) Adanya ketidaksesuaian antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Standar Pelayanan dengan SOP IMB, di mana pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Standar Pelayanan terdapat 12 (dua belas) tahapan sementara pada SOP terdapat 19 (sembilan belas) tahapan yang seharusnya antara Standar Pelayanan dan SOP harus sesuai mengingat Sistem, mekanisme dan prosedur dalam standar pelayanan merupakan bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menyebabkan kebingungan pemohon IMB dalam memahami Standar Pelayanan dan SOP IMB mengingat tahapan dan proses tersebut harus dilalui oleh pemohon dalam mendapatkan pelayanan perizinan IMB.
- 2) Kesesuaian persyaratan IMB dengan jenis IMB berdasarkan fungsi dan peruntukannya yang tercantum dalam Standar Pelayanan masih terasa memberatkan bagi pemohon khususnya

yang terkait dengan persyaratan gambar dan pembayaran retribusi untuk bangunan fungsi ganda walaupun telah berdasarkan pada Peraturan Daerah sehingga masyarakat berharap adanya evaluasi Peraturan Daerah tentang IMB.

- 3) Pembatasan Surat Penyediaan Dana (SPD) per triwulan yang berlaku untuk seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menyebabkan penjadwalan Observasi Lapangan (OL) atas permohonan IMB tidak tepat waktu sehingga berpengaruh pada tahapan selanjutnya dan menyebabkan proses penerbitan IMB tidak tepat waktu sebagaimana yang tercantum dalam Standar Pelayanan dan SOP IMB.
- 4) Kurangnya SDM yang menguasai materi IMB perlu mendapat perhatian penting mengingat IMB merupakan salah satu jenis izin yang memerlukan analisis dan perhitungan teknis khusus di mana DPMPTSP Kabupaten Nunukan hanya memiliki 1 (satu) orang analisis perizinan sehingga ketika yang bersangkutan ikut dalam observasi lapangan di luar Pulau Nunukan maka proses perhitungan retribusi IMB bisa menjadi terhambat yang akhirnya akan berpengaruh pada tahapan proses IMB selanjutnya karena semua petugas dalam tahapan SOP akan saling mempengaruhi satu sama lain dan merupakan satu kesatuan dalam proses penerbitan IMB.
- 5) Keterlibatan masyarakat dalam tahapan SOP IMB pada tahapan kegiatan setelah observasi lapangan, jika terdapat kesalahan berkas,

kelengkapan surat pernyataan dan pembayaran retribusi dan pemohon tidak segera melakukan perbaikan, melengkapi dan membayar retribusi dapat berpengaruh pada keterlambatan proses penerbitan SK IMB.

- 6) Kurangnya kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan perizinan IMB karena kurangnya tenaga teknis dan belum berkedudukan di DPMPTSP berpengaruh pada keterlambatan proses penerbitan IMB.
 - 7) Pelimpahan Penandatanganan IMB dari Bupati Nunukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Nunukan, walaupun belum mampu memenuhi ketentuan dalam Standar Pelayanan dan SOP IMB tapi dapat menggambarkan bahwa memperpendek birokrasi dapat memberikan dampak positif khususnya yang terkait dengan lamanya hari dalam proses penerbitan IMB.
- b. *Tangible* (Berwujud) berupa bukti fisik yang meliputi penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan belum sepenuhnya baik terutama pada indikator kelayakan gedung kantor yang masih kontrak dan belum representatif untuk pelayanan dan kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang masih bersifat *manual* dan belum berbasis IT.
 - c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya di mana pada dimensi ini yang masih mendapat penilaian kurang baik terkait dengan ketepatan waktu dalam proses penerbitan IMB pada Standar Pelayanan.

- d. *Responsiviness* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pemohon dapat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan indikator yang masih mendapat penilaian kurang baik adalah masih lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan karena masih kurangnya tenaga teknis dan belum berkedudukan di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.
- e. *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Jaminan ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dan pada dimensi ini indikator yang masih mendapat penilaian kurang baik adalah pada indikator kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB khususnya yang terkait dengan Tower dan bangunan yang IMBnya tidak dapat diterbitkan dan belum tepatnya jadwal pelaksanaan observasi lapangan karena adanya pembatasan anggaran melalui Surat Penyediaan Dana (SPD)/
- f. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dan pada

indikator ini semuanya mendapat penilaian baik karena adanya komitmen yang kuat dari pimpinan dan staf DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Nunukan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan IMB

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Hukum

- a) Adanya regulasi yang mengatur pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Peraturan Bupati tentang pendelegasian wewenang serta SK Bupati Nunukan tentang Tim Kerja Teknis PTSP.
- b) Adanya regulasi yang mengatur tentang pelayanan perizinan IMB mulai dari Undang – Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Kementerian Teknis dan Peraturan Daerah tentang IMB
- c) Adanya Peraturan Kepala PTSP tentang Standar Pelayanan dan SOP IMB.

2) Faktor Aparatur Pemerintah

Komitmen yang kuat dan bersungguh – sungguh dari penyelenggara pelayanan perizinan IMB dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan mulai dari staf hingga pimpinan untuk memberikan pelayanan yang maksimal baik yang menyangkut kerapian, kebersihan, kedisiplinan, kecermatan, kemampuan,

kesiapan, respon, keberadaan, keramahan, kesopanan serta bersikap adil dan tidak pilih kasih. dalam memberikan pelayanan perizinan IMB.

3) Faktor Sarana

Tersedianya Gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nunukan meskipun masih dalam status kontrak serta sarana pendukung lainnya seperti komputer, meja dan kursi kerja serta ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, Kipas dan CCTV.

4) Faktor Masyarakat

Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mengurus IMB dan pentingnya IMB sebagai persyaratan dasar yang wajib dipenuhi sebelum mengurus Izin Gangguan dan Izin usaha serta persyaratan untuk mendapatkan kredit di Bank.

5) Faktor Kebudayaan

Budaya masyarakat Kabupaten Nunukan yang cenderung mau menerima perubahan ditambah lagi bahwa Kabupaten Nunukan berada pada wilayah yang berbatasan langsung dengan Malaysia yang lebih maju sehingga mendorong masyarakatnya lebih mudah menerima perubahan / inovasi yang memberikan nilai positif dan kemudahan bagi dirinya khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Hukum

- a) Peraturan Daerah yang belum disesuaikan dengan Peraturan Perundangan yang lebih tinggi sehingga menyulitkan pelaksanaannya.
- b) Belum ditetapkannya Peraturan Bupati Nunukan tentang penjabaran dari Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan terkait hal – hal teknis dan mengacu pada peraturan kementerian teknis yang menyulitkan penyelenggara dalam pemrosesan dan penerbitan IMB.
- c) Belum optimalnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Perumahan dan Kawasan Pemukiman (DPUPRPKP) selaku Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggungjawab atas pembinaan dan pengendalian IMB serta Sat POL PP dalam melakukan penegakan Perda sehingga mengakibatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam mengurus IMB menjadi rendah.

2) Faktor Aparatur Pemerintah

- a) Komitmen dan dukungan OPD teknis terkait pemberian Rekomendasi yang masih terkesan lambat yang belum memenuhi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB, sehingga menghambat proses penyelesaian izin.

- b) Belum adanya staf teknis dari OPD yang terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan sehingga menyulitkan proses koordinasi khususnya terkait pelaksanaan teknis.
 - c) Kurangnya petugas pelayanan perizinan IMB baik dari aspek kuantitas maupun kualitas seperti petugas yang memiliki sertifikasi teknis bangunan gedung yang dapat berpengaruh pada proses penerbitan IMB.
- 3) Faktor Sarana
- a) Gedung Kantor yang belum representatif untuk kegiatan pelayanan di mana masih seperti rumah tinggal serta belum tersedianya ruang untuk tim kerja teknis PTSP.
 - b) Kurangnya kelengkapan media informasi yang berbasis web dan pelayanan perizinan masih bersifat *manual* sehingga beresiko terjadinya kesalahan bahkan tercecernya berkas permohonan.
 - c) Peralatan teknis yang masih kurang bahkan belum tersedia seperti altimeter (alat untuk ketinggian suatu titik dari permukaan laut) terkait untuk pengukuran ketinggian elevasi bangunan terhadap Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) yang diizinkan dan *hammer test* (pengujian mutu beton tanpa merusak).

4) Faktor Masyarakat

- a) Adanya stigma masyarakat mengenai perizinan IMB yang mahal, lambat, susah dan berbelit – belit.
- b) Masyarakat lebih banyak mengurus IMB jika merasa butuh dan sangat sedikit mengurus IMB dengan tujuan melegalkan bangunannya dan biasanya permohonan IMB meningkat jika Satpol-PP melakukan himbauan dari rumah ke rumah, dengan tampilan layaknya polisi penegak Perda akan memberikan “*syok terapi*” kepada masyarakat jika tidak memiliki izin.

5) Faktor Kebudayaan

- a) Adanya kebiasaan masyarakat yang membangun tanpa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menganggap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bukan sesuatu yang dianggap penting serta membangun sesuai dengan kemauan dan kehendak mereka karena beranggapan bahwa mereka membangun di tanah milik mereka sendiri.
- b) IMB sebagai fungsi pengendalian dan pengaturan bangunan seringkali berbenturan dengan kebiasaan masyarakat membangun sampai batas persil/tepi parit sehingga IMB sebagai fungsi pengendalian dapat kehilangan makna ketika IMBnya diberikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013.

B. SARAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan maka berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB

a. Standar Pelayanan Perizinan IMB

- 1) Melakukan revisi pada Sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada standar pelayanan mengingat penetapan standar pelayanan pada tahun 2013 sementara SOP ditetapkan pada Tahun 2016 sebagaimana diamanatkan dalam PerMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menyatakan bahwa Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.
- 2) Mengingat SOP yang disusun adalah SOP administratif dimana prosedur standar bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang yang terkadang justru membingungkan bagi pemohon maka disarankan kepada seluruh OPD teknis yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB untuk dapat berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan sehingga ketika ada permasalahan yang dihadapi atau ketidakjelasan informasi tahapan dalam SOP pemohon bisa

langsung berkonsultasi tanpa harus ke OPD teknis lagi, pemohon akan merasa mendapatkan kemudahan dalam proses pengurusan IMB dan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB.

- 3) Informasi kesesuaian persyaratan IMB dengan jenis IMB yang dimohonkan berdasarkan fungsi dan peruntukannya masih terasa memberatkan bagi pemohon khususnya yang terkait dengan persyaratan gambar dalam Peraturan Daerah, untuk hal ini DPMPTSP Kabupaten Nunukan dapat melakukan inovasi dalam rangka pemberian kemudahan pelayanan perizinan berupa fasilitas gambar gratis khususnya bagi pemohon IMB dengan fungsi rumah tinggal sederhana dengan tipe tertentu dan memenuhi ketentuan persyaratan Perda.
- 4) Pembayaran retribusi untuk fungsi ganda masih terasa memberatkan perlu dilakukan evaluasi dengan melakukan kunjungan kerja pada daerah – daerah yang telah memiliki pengaturan retribusi untuk bangunan fungsi ganda khususnya rumah tinggal dan usaha berdasarkan prosentase luasan bangunan dominan dan diusulkan dalam bentuk perubahan Peraturan Daerah.
- 5) DPMPTSP Kabupaten Nunukan sebagai penyelenggara pelayanan perizinan IMB dan OPD teknis terkait untuk giat melakukan sosialisasi minimal sampai tahap kelurahan/desa

bahwa IMB merupakan izin yang wajib dimiliki bagi setiap orang atau badan yang mendirikan bangunan di Kabupaten Nunukan demi terwujudnya ruang wilayah Kabupaten Nunukan yang aman, nyaman, produktif, berkelanjutan sehingga penggunaan dan pemanfaatannya sesuai dengan rencana pemanfaatan ruang, perlindungan fungsi ruang dan pencegahan dampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang tersebut dapat terwujud.

- 6) Perlunya peran Sat – Pol PP Kabupaten Nunukan untuk melakukan pendekatan persuasif khususnya bagi bangunan – bangunan baru yang belum memiliki IMB untuk segera mengajukan permohonan IMB karena jika tidak dikhawatirkan akan muncul bangunan – bangunan baru yang tidak tertata dengan baik bahkan bisa berdampak negatif terhadap lingkungan akibat pemanfaatan ruang yang tidak sesuai dengan peruntukannya.
- 7) Peran OPD teknis dalam hal ini DPUPRPKP Kabupaten Nunukan sangat penting untuk terus melakukan sosialisasi dan pendekatan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengurus IMB mengingat saat ini Pemerintah Kabupaten Nunukan memiliki Peraturan Daerah yang memberikan keringanan khususnya bagi bangunan yang sudah berdiri dan belum memiliki IMB bahkan keringanan pembayaran retribusi

berupa dispensasi pembayaran sampai dengan 75 % yang akan berakhir sampai dengan April 2018, jika sosialisasi dan pendekatan persuasif tidak dilakukan dikhawatirkan tujuan dari kebijakan Perda ini tidak akan tercapai maksimal.

- 8) Terkait dengan pembatasan Surat Penyediaan Dana (SPD) disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk benar – benar melakukan perhitungan berapa kebutuhan dana yang diperlukan untuk observasi lapangan walaupun memang tidak dapat diketahui berapa jumlah permohonan yang akan mengajukan IMB tetapi dapat diprediksi dengan melihat data jumlah pemohon IMB per triwulan tahun sebelumnya dan memberikan prioritas anggaran pada kegiatan observasi lapangan sehingga tahapan waktu dalam SOP dapat terpenuhi karena jika ada satu tahapan yang terhambat akan berpengaruh pada tahapan selanjutnya yang pada akhirnya akan berdampak pada lamanya proses penerbitan IMB.
- 9) Kurangnya SDM yang menguasai materi IMB disarankan untuk menempatkan SDM yang memiliki spesifikasi teknis seperti Arsitektur dan Sipil dan untuk langkah lain yang dapat dilakukan adalah dengan mengikutsertakan petugas ke diklat dan pelatihan - pelatihan teknis terkait IMB, demikian halnya dengan petugas cetak IMB yang hanya 1 (satu) orang dapat dilakukan dengan menyiapkan 1 (satu) orang petugas cetak tambahan untuk

mengantisipasi jika salah seorang petugas cetak tidak hadir, semua petugas dalam tahapan SOP akan saling mempengaruhi satu sama lain karena merupakan satu kesatuan dalam tahapan proses penerbitan IMB.

- 10) Pada setiap tahapan yang melibatkan masyarakat dalam hal ini pemohon IMB perhitungan hari dalam SOP dihentikan sampai pemohon tersebut menyerahkan kelengkapan berkas dan membayar retribusi IMB.
- 11) Mengusulkan pelimpahan penandatanganan IMB kepada Camat di Kecamatan melalui mekanisme PATEN dengan spesifikasi fungsi bangunan rumah tinggal sederhana dan tipe yang tidak terlalu memerlukan analisis teknis dan dapat dilaksanakan oleh petugas kecamatan melalui diklat atau pelatihan teknis yang cukup dilakukan oleh petugas DPMPTSP dan DPUPR –PKP Kabupaten Nunukan sekaligus memotivasi masyarakat untuk mengurus IMB mengingat Kabupaten Nunukan merupakan kabupaten yang terdiri atas 2 (dua) pulau dan 2 (dua) daratan dengan akses transportasi yang memerlukan biaya yang juga tinggi jika harus mengurus IMB di Kabupaten Nunukan.
- 12) Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan IMB, dalam melakukan perbaikan, sebagai sebuah

inovasi perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan dengan melihat inovasi pada daerah – daerah lain yang lebih maju dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB.

b. *Tangible* (Berwujud) berupa bukti fisik yang meliputi penampilan dan kedisiplinan petugas layanan serta sarana prasarana fisik yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan, disarankan :

- 1) Mengajukan usulan kepada Bupati Nunukan untuk penyediaan Gedung kantor DPMPTSP Kabupaten Nunukan yang permanen dan lebih representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan baik untuk area *front office* dan *back office* . Area *front office* yang terdiri atas loket layanan, loket penerimaan berkas, loket kasir, loket penyerahan izin dan loket pengaduan dan di area *back office* terdiri atas ruang staf teknis dan tim teknis perwakilan dari OPD teknis terkait sehingga diharapkan mampu meningkatkan antusias masyarakat mengurus legalitas dokumen IMB dan mendorong angka PAD sehingga mampu mendorong iklim investasi positif di Kabupaten Nunukan.
- 2) Kebutuhan akan sistem informasi yang terkomputerisasi pada saat ini sangatlah penting dalam menunjang kinerja DPMPTSP Kabupaten Nunukan misalnya Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan yang berbasis aplikasi *dekstop* dan aplikasi *web* untuk memudahkan pencatatan, pemrosesan dan pencetakan

izin sehingga akan mengurangi permasalahan menumpuknya berkas serta berkas yang tercecer, kesalahan penulisan, ruang yang dibutuhkan dalam penempatan berkas tidak terlalu besar karena telah tercatat secara elektronik di dalam sistem *database* sementara melalui aplikasi web informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat ditampilkan dan pihak – pihak yang membutuhkan informasi mengenai perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Nunukan dapat mengambilnya melalui aplikasi *web* SIM perizinan.

- 3) Mengingat terbatasnya jumlah anggaran yang dialokasikan ke DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk saat ini disarankan untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan *SMS Gateway, Email, WA*, mengingat hampir semua masyarakat telah memiliki alat komunikasi yang memiliki aplikasi tersebut sehingga informasi pelayanan perizinan dapat lebih mudah diakses masyarakat
- c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan DPMPTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan disarankan untuk penguatan komitmen dan konsistensi dari semua unsur OPD teknis terkait dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB khususnya unsur pelaksana proses pelayanan perizinan untuk mematuhi Standar Pelayanan khususnya terkait dengan waktu yang telah ditetapkan dan ketetapan waktu dalam setiap tahapan pelaksanaan

SOP sehingga proses penerbitan IMB bisa tepat waktu karena apabila salah satu tahapan tertunda maka akan mempengaruhi tahapan selanjutnya yang berakibat pada lambatnya proses penerbitan IMB.

- d. *Responsiviness* (Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan IMB yang cepat dan tepat kepada pemohon akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan pada dimensi ini disarankan untuk mengajukan permohonan ke Bupati Nunukan Cq. BKPSDM Kabupaten Nunukan terkait permintaan penambahan jumlah petugas layanan yang memiliki latar belakang pendidikan teknis seperti Sarjana Arsitektur dan Sipil serta percepatan penempatan aparatur dari OPD teknis terkait untuk berkantor di DPMPTSP Kabupaten Nunukan.
- e. *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Jaminan ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dan disarankan :
- 1) Melakukan rapat koordinasi dengan OPD teknis terkait dalam hal DPUPRPKP, Diskominfo, Dinas Perhubungan untuk merumuskan percepatan penerbitan regulasi yang mengatur tentang prosedur dan mekanisme permohonan dan penerbitan

IMB *Tower* yang kemudian ditetapkan minimal Peraturan Bupati Nunukan.

- 2) Dalam rangka memberikan kejelasan dan kepastian atas permohonan IMB pemohon maka disarankan bagi permohonan yang IMB nya tidak dapat diterbitkan karena tidak sesuai dengan peraturan perundangan maka selayaknya diterbitkan surat penolakan penerbitan IMB yang disertai dengan alasan penolakan dan diinformasikan kepada pemohon agar tidak menimbulkan pertanyaan dan kebingungan bagi pemohon apakah IMB yang dimohonkan dapat diterbitkan atau tidak.
 - 3) Segera melakukan rapat koordinasi guna percepatan perubahan Peraturan Daerah terkait Izin Mendirikan Bangunan yang belum melakukan penyesuaian dengan regulasi yang lebih tinggi karena akan berdampak pada kebingungan petugas pengkajian teknis dalam memberikan rekomendasi yang pada akhirnya akan berdampak pada keterlambatan penerbitan IMB.
- f. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dan kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah baik karena adanya komitmen yang kuat dari pimpinan dan staf DPMPSTSP Kabupaten Nunukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat

dan pelaku usaha di Kabupaten Nunukan namun harus tetap perlu ditingkatkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan IMB

Faktor pendukung dan penghambat adalah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB pada DPMPTSP Kabupaten Nunukan dan disarankan :

- a. Membangun Gedung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten yang Permanen dan lebih Representatif untuk menunjang kenyamanan Pelayanan kepada masyarakat dan berada pada lokasi yang mudah diakses dan dijangkau masyarakat.
- b. Melakukan Pemenuhan Jumlah pegawai khusus yang berlatar belakang teknis seperti Sarjana Sipil dan Sarjana Arsitektur untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB dengan mengusulkan kepada Bupati Nunukan Cq. Kepala BKSDM Kabupaten Nunukan.
- c. Melakukan Rapat Koordinasi dan evaluasi terkait pelaksanaan pelayanan perizinan IMB guna menyatukan persepsi dan komitmen dai seluruh unsur terkait mulai dari pimpinan daerah, kepala OPD dan Pelaksana Pelayanan Perizinan itu sendiri sehingga pencapaian tujuan organisasi dari penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB bisa lebih optimal

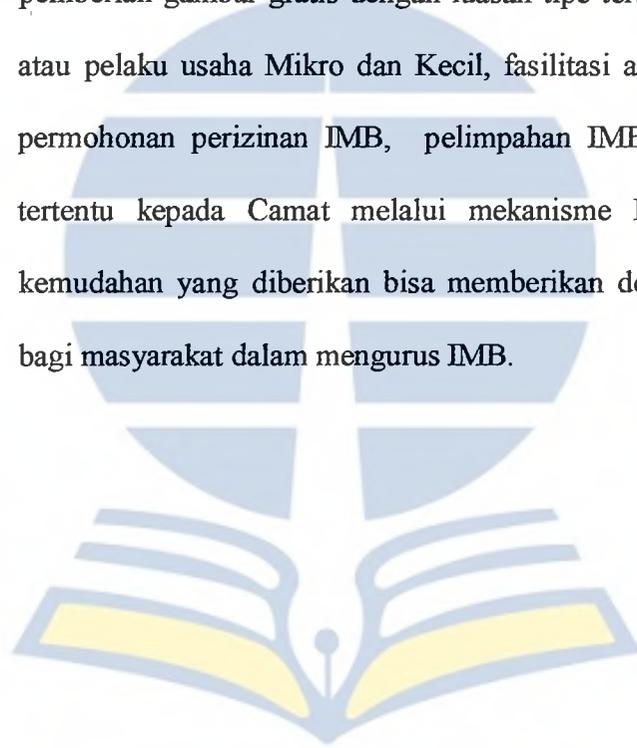
- d. Mengupayakan adanya Tim Teknis dari OPD terkait yang berkantor di DPMPSTSP Kabupaten Nunukan sehingga proses koordinasi akan lebih mudah dilakukan sehingga penyelesaian izin sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB.
- e. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait terutama pada jajaran pemerintah daerah dalam penyelesaian berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB.
- f. Bagi bangunan yang melewati GSB, GSS dan GSP, bangunan pemohon wajib menyesuaikan terhadap ketentuan yang ada dengan membuat surat pernyataan sekaligus bangunan yang ada disesuaikan dengan GSB, GSS dan GSP yang ada serta gambar IMB yang diajukan dilakukan revisi sesuai dengan batas garis sempadan bangunan, batas garis sempadan sungai dan batas garis sempadan pagar. Apabila ketentuan tersebut tidak dipenuhi maka kepada permohonan IMB tersebut dibuatkan surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan sehingga pemohon IMB tidak bertanya – tanya atas keterlambatan proses IMB nya.
- g. Mendorong diterbitkannya peraturan Bupati Nunukan untuk mengakomodir segala permasalahan yang dikeluhkan pemohon seperti persyaratan gambar bagi bangunan rumah tinggal sederhana yang disamakan dengan bangunan fungsi usaha dan kepentingan

umum, IMB yang telah terbit namun berjangka waktu khususnya terkait dengan pembayaran retribusi yang dikeluhkan oleh pemohon, perhitungan retribusi untuk bangunan fungsi ganda/campuran terkait perbandingan prosentase luasan antara rumah tinggal dan tempat usahanya.

- h. Melakukan *review* terhadap peraturan daerah untuk disesuaikan dengan peraturan yang lebih tinggi seperti Permen, PP dan Undang – Undang.
- i. Permasalahan-permasalahan yang timbul sesungguhnya karena berbenturan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang apabila dilanggar maka akan ada konsekuensi hukum didalamnya, maka solusi secara umum atas permasalahan tersebut dibuatkan landasan hukum sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan di atasnya. Jika tidak diperoleh landasan hukum maka seyogyanya permohonan tersebut ditolak untuk memberikan efek jera bagi masyarakat yang tidak mengindahkan Peraturan Daerah.
- j. Perlunya modernisasi pelayanan manual beralih ke Sistem Aplikasi dalam Penerbitan Izin – izin dan Pelaporan seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan yang berbasis aplikasi *desktop* dan aplikasi *web* dimana aplikasi ini bertindak sebagai pusat pencatatan, pemrosesan dan pencetakan izin sehingga akan mengurangi permasalahan menumpuknya berkas serta berkas yang

tercecer, kesalahan penulisan di dalam dokumen perizinan dapat diminimalisasi.

- k. Dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan perizinan IMB kepada masyarakat disarankan untuk membuat inovasi sebagai solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal ini pemohon IMB seperti biaya gambar yang mahal dengan fasilitasi pemberian gambar gratis dengan luasan tipe tertentu bagi masyarakat atau pelaku usaha Mikro dan Kecil, fasilitasi antar jemput dokumen permohonan perizinan IMB, pelimpahan IMB dengan luasan tipe tertentu kepada Camat melalui mekanisme PATEN dan dengan kemudahan yang diberikan bisa memberikan dorongan dan motivasi bagi masyarakat dalam mengurus IMB.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Andy, F.W. Ph.D dan Oscar, R.D.M.AP (2014). *Manajemen Publik Teori dan Praktek*. Malang : Universitas Brawijaya Presss
- Hadari, W. (2004). *Metode Penelitian Ilmiah*. Jakara : Rineka Cipta
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Keban, Y. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Gava Media.
- Lewis, C. W. and Stuart C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco : Jossey-Bass.
- Moleong, L.J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Quality Data Analisis, A Methods Sourcebook Edition 3*, USA : Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Plastrik dan Osborne (1997). *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (terj), Jakarta : PPM.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi*, Edisi 8. Jakarta : Prentice Hall.
- Ryaas, R. (1998). *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : Yarif Watampone.
- Terry, G.R dan Leslie W. R. (2013). *Dasar – dasar Manajemen*. Cetakan keempatbelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, F (1995). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi

- Umar, H. (2003). *Business an Introduction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Widodo, J. (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia
- Wibisono, D. (2003). *Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990) *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York

B. Tesis

- Danil, D. (2005). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Sipil*. Tesis. Bandung : Perpustakaan Universitas Padjajaran.
- Frans, J. W. (2005). *Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Tesis. Bandung : Perpustakaan Universitas Padjajaran.
- Gea, R. (2004). *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Tesis. Bandung : Perpustakaan Universitas Padjajaran.
- Ihsanudin. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Ishak, K. (2005). *Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*. Disertasi. Bandung : Perpustakaan Universitas Padjajaran.
- Jon, E. P. S. (2016) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen*. Jakarta : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Lili, S. (2015). *Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Bongo*. Jakarta : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

- Muhammad, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu*. Jakarta : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Ozim, S. (2016). *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung*. Jakarta : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Titus F.L.R. (2006). *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Tesis. Bandung : Perpustakaan Universitas Padjajaran.
- Zabaruddin. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara*. Jakarta : Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka

C. Peraturan

- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 13 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 06 Tahun 2011 tentang IMB
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Kepada Pemohon

Informan :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Tanggal wawancara :

1. Standar Pelayanan

- 1) Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan IMB dengan jenis IMB yang dimohonkan berdasarkan fungsi dan peruntukannya ?
- 2) Bagaimana pendapat saudara mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan IMB ?
- 3) Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan jangka waktu penyelesaian IMB dalam Standar Pelayanan ?
- 4) Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?
- 5) Apakah Produk Layanan yang saudara terima sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan ?
- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam menerima saran masukan, menangani keluhan dan pengaduan atas pelayanan perizinan IMB ?

2. *Tangible* (Berwujud)

- 1) Bagaimana pendapat saudara mengenai kerapian penampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perizinan IMB ?
- 2) Bagaimana pendapat saudara dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB ?
- 3) Bagaimana pendapat saudara mengenai gedung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan apakah sudah layak baik dari aspek letak, bentuk dan ketersediaan lahan parkir ?
- 4) Bagaimana pendapat saudara mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB ?
- 5) Bagaimana pendapat saudara mengenai kelengkapan media informasi pelayanan perizinan IMB yang ada di kantor Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nunukan ?

3. *Reliability* (Kehandalan)

- 1) Bagaimana pendapat saudara mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB seperti pencatatan administrasi oleh petugas pelayanan IMB apakah sudah sesuai ?
- 2) Apakah dalam memberikan pelayanan perizinan IMB telah memiliki standar pelayanan yang jelas ?
- 3) Bagaimana pendapat saudara dengan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang IMB ?

4. *Responsiviness* (Tanggap)

- 1) Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB ?
- 2) Bagaimana pendapat saudara mengenai kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB ?
- 3) Apakah petugas layanan merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan ?

5. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Bagaimana keberadaan petugas pelayanan IMB pada saat saudara datang mengurus IMB ?
- 2) Bagaimana pendapat saudara mengenai kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan IMB ?
- 3) Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan terhadap jadwal yang telah diberikan ?

6. *Empathy* (Empati)

- 1) Bagaimana pendapat saudara mengenai keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan IMB ?
- 2) Apakah petugas pelayanan perizinan IMB bersungguh – sungguh memperhatikan kepentingan saudara ?
- 3) Apakah petugas pelayanan perizinan IMB dalam memberikan pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi ?

Matriks Pedoman Wawancara

INDIKATOR/ DIMENSI	HASIL WAWANCARA YANG TELAH DIREDUKSI
1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB	
a. Standarisasi Pelayanan Perizinan IMB	
1) Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="654 493 1383 935">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Menurut saya kesesuaian persyaratan dengan permohonan IMB sudaah sesuai kerana saya mendapat penjelasan dari petugas layanan bahwa memang begitu peryaratan yang ada di Peraturan Daerah, tapi kalau bisa dipermudah karena sangat sulit bagi saya yang rumah tinggal saja diurus tapi gambarnya harus pakai konsultan karena kalau pakai konsultan biaya gambarnya saja mahal”. <li data-bbox="654 975 1383 1307">➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Persyaratannya sangat memberatkan pemohon dengan dasar aturan – aturan, dan apabila aturan tersebut diterapkan maka saya rasa akan sulit bagi pemohon untuk mengurus IMB. Dan juga aturan bangunan lama belum ada dan persyaratan IMB nya disamakan dengan pengurusan IMB baru”. <li data-bbox="654 1347 1383 1904">➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Mengenai kesesuain persyaratan untuk IMB tempat tinggal cukup baik hanya kendala pada gambarnya yang terlalu disamakan dengan IMB yang fungsinya tempat usaha dan fasilitas umum. IMB dengan fungsi Izin Usaha perlu dipilah yang skala kecil dan besar untuk dilampirkan IUKJ perencana. Sementara IMB fasilitas umum persyaratan – persyaratan yang diminta cukup mempersulit pemohon dan dengan adanya Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi ini juga sudah cukup untuk pertanggungjawaban pemohon”.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan : “Untuk persyaratan gambar biaya gambar itu menjadi kewenangan pemohon apakah mau menggunakan konsultan atau tidak dan itu diluar kewenangan kami karena gambar merupakan bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, dan untuk gambar kami sedang dalam pembahasan dengan tim teknis untuk menyediakan gambar gratis khususnya bagi bangunan untuk pelaku usaha IUMK dengan Tipe 54.
<p>2) Sistem, Mekanisme Prosedur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “SOP Perizinan IMB yang ada saat ini sudah cukup baik menurut saya, saya bisa tahu tahapan kegiatan, siapa yang melaksanakan setiap kegiatan tapi saya melihat SOP nya ini agak sulit buat saya pahami mungkin kalau bisa dipermudah dan tidak terkesan berbelit – belit.” ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Prosedur teknisnya masih membingungkan pemohon, namanya satu pintu tapi tetap urus dokumen teknis oleh pemohon sendiri daan sangat mempersulit pemohon”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Pendapat saya prosedur pelayanan ini perlu ditingkatkan lagi karena pelayanannya satu atap yang dimaksud masih belum keseluruhannya dilaksanakan.
<p>3) Jangka Waktu Penyelesaian Izin</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Belum sesuai Peraturan Daerah 14 (empat belas) hari”. ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Menurut saya permohonan IMB yang saya mohonkan pasti sudah tidak tepat waktu karena hari ini saya datang menanyakan IMB saya ternyata belum selesai dan kata petugas

	<p>layanan rekomendasinya belum keluar dari PU sementara hari ini aja sudah lewat dari 14 (empatbelas) hari, inikan sudah tidak sesuai dengan Peraturan Daerah sama standar pelayanannya”</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Jauh dari apa yang tercantum dalam standar pelayanan yang ditargetkan 14 (empat belas) hari IMB terbit.</p>
4) Biaya / Tarif	<p>➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Untuk pelayanan disini saya memang membayar IMB sesuai apa yang tertera di kwitansinya dan hitungannya juga ada dilampirkan di dalam IMB saya, cuma kalau saya mau membuat IMB saya harus bayar konsultan untuk membuat gambar dan besarannya lebih besar dibandingkan dengan biaya retribusinya dan mohon untuk bisa dipertimbangkan apalagi kalau saya yang hanya rumah tinggal bisakah gambarnya lebih sederhana lagi.</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Masalah perhitungan retribusi kalau bisa dievaluasi ulang apalagi pihak investor seperti tower telekomunikasi terutama dalam perhitungan luasnya”</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Sesuai apa yang ditetapkan hanya saja cara perhitungan atau rumus yang digunakan perlu diteliti/ evaluasi lagi, seperti saya yang mau membuat rumah dengan fungsi ganda usaha dan rumah tinggal perhitungannya fungsi ganda padahal rumah saya bangunan usaha yang digunakan lebih kecil dibandingkan rumah tinggalnya”.</p>
5) Produk Pelayanan	<p>➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Kalau IMB saya sudah selesai saya terima SK IMB, ada juga Petikan SK sama gambar yang sudah ditandatangani PU”.</p>

	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Menurut saya tidak sesuai dengan apa yang ada di Standarisasi Pelayanan karena kalau di situ tercantum hanya SK IMB tapi yang saya terima ada juga petikan sama Gambar IMB Bangunan saya”.➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Yang saya terima tidak sama dengan yang tercantum di Standarisasi Pelayanan ada 3 (tiga) dokumen, ada SK, IMB sama Gambar IMB tapi bagus juga karena kalau SK banyak lembarnya kalau ada petikannya yang 1 (satu) lembar bisa di temple di dinding took jadi orang tahu kalau bangunan saya ada IMB nya”.
6) Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Kalau menurut saya petugas layanan mampu untuk menangani keluhan saya walaupun tadi saya harus mendapatkan penjelasan tambahan dari kepala seksinya, karena saya menanyakan masalah retribusi IMB yang saya ajukan dan petugas layanan mengarahkan saya langsung dengan petugas analisis teknisnya tapi saya merasa saya diperhatikan karena mungkin bukan wewenang petugas ini yang menjelaskan.”➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Kurang mampu karena banyak keluhan dan pengaduan yang dijawab dengan tidak tahu khususnya yang terkait dengan IMB Tower yang saya ajukan”.➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Pendapat saya tentang kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan kurang membantu pemohon karena terkendala pada peraturan – peraturan IMB yang belum atau tidak baku untuk diterapkan”.

	<p>➤ Wawancara dengan Informan 10 tanggal 3 Oktober 2017 pukul 14.05 Wite menyatakan :</p> <p>“Kami menyadari bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan perizinan IMB baik masalah persyaratan yang masih terasa berat, proses penerbitan IMB yang masih lama, prosedur yang terkesan berbelit – belit namun kami merasa petugas layanan kami sudah melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggungjawab serta memperhatikan semua keluhan – keluhan yang ada dan apa yang diharapkan oleh pemohon. Semua itu menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi kami untuk segera memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi namun ketika penyebab dari permasalahan tersebut bersumber dari Peraturan Daerah kami tidak bisa berbuat banyak misalnya permasalahan persyaratan gambar dan perhitungan retribusi kecuali dilakukan perubahan Peraturan Daerah. Dan kami mengarahkan kepada petugas layanan kami untuk bersikap ramah dan sopan kepada semua pemohon tanpa ada perbedaan serta tidak diskriminasi dan berusaha merespon dengan cepat serta mencatatnya dan kami akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kami”.</p>
<p>b. <i>Tangible</i> (Berwujud)</p>	
<p>1) Kerapian penampilan petugas</p>	<p>➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Rapi namun harus selalu ditingkatkan”</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Cukup rapi”</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Sangat baik dan rapi”</p>
<p>2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan IMB</p>	<p>➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Baik namun harus selalu ditingkatkan”</p> <p>➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Cukup bersih dan nyaman”</p>

	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Bersih”
3) Kelayakan Gedung Kantor	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Dari aspek letak sudah baik namun mengenai gedung, bentuk dan lahan parkir belum memadai”➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Layak namun bukan berbentuk kantor melainkan rumah tinggal”➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Sangat layak namun gedung kantor belum representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan karena bentuknya tidak seperti kantor tapi rumah.”➤ Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan : “Menurut saya kantor yang ada kurang memadai karena bangunan kantor masih mengontrak sehingga perlu segera dibangun kantor yang lebih representatif untuk kegiatan pelayanan perizinan”
4) Kedisiplinan petugas	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Kedisiplinan SDM sudah baik”➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Cukup disiplin”➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Kedisiplinan petugas layanan disini sudah baik ”
5) Kelengkapan media informasi	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Mengenai kelengkapan media informasi sudah cukup baik tetapi harus dan wajib selalu ditingkatkan contohnya pelayanan online berbasis SMS Gateway serta pembayaran online”

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Untuk media informasi masih susah diakses untuk websitenya, untuk informasi yang langsung melalui front office masih perlu ditingkatkan” ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Kelengkapan media informasi sangat dibutuhkan dan membantu masyarakat terutama bagi pemohon agar mengetahui apa pentingnya izin – izin yang jika dimiliki dapat bermanfaat ” ➤ Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan : “Menurut saya sarana fisik masih kurang apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan berbasis online.”
c. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	
<p>1) Kecermatan petugas layanan</p>	<p>10 Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Pencatatan administrasi oleh petugas layanan sudah sesuai sehingga menurut saya petugas layanan sudah cermat dalam memberikan layanan IMB”</p> <p>11 Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Petugas layanan sudah cukup cermat namun perlu terus ditingkatkan sehingga kemungkinan terjadinya berkas hilang atau tercecer kecil”</p> <p>12 Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Petugas sudah cermat dan sesuai dalam melakukan pencatatan admnistrasi karena cukup dengan memperlihatkan register penerimaan berkas pada saat saya mengajukan permohonan IMB saya petugas layanan sudah bisa mengetahui dimana posisi berkas saya”</p>
<p>2) Standar Pelayanan</p>	<p>➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Standar pelayanan IMB sudah cukup jelas”</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan IMB telah memiliki standar pelayanan dan bagi saya sudah cukup jelas” ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Saya sudah baca Standar Pelayanan Perizinan IMB dan bagi saya sudah cukup jelas namun saya merasa masih kurang dan tidak sesuai dalam pelaksanaannya khususnya yang terkait dengan waktu selesainya izin, pada standar pelayanan disebut 14 (empat belas hari) tapi kenyataannya lebih dari 14 (empat belas hari) dan masih sulit diterapkan di Nunukan.”
3) Kemampuan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Menurut saya petugas layanan informasi sudah cukup baik dalam memberikan informasi tentang persyaratan IMB kami, tapi mereka tidak bisa menjawab kalau saya bertanya tentang berapa biaya kira – kira yang harus saya bayar, menurut petugas layanan informasi untuk biaya retribusi dihitung oleh petugas teknis perizinan IMB tersendiri sehingga biaya retribusi akan diketahui setelah observasi lapangan dan dihitung oleh petugas teknisnya dan baru akan disampaikan kepada saya” ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Petugas layanan sangat mampu dalam memberikan informasi tentang IMB”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Masih kurang perlu study banding di wilayah – wilayah atau kota – kota yang sudah maju dalam pemberian layanan perizinan IMB”.
d. <i>Responsiviness</i> (Tanggap)	
1) Kesiapan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Kesiapan SDM perlu penambahan personil”

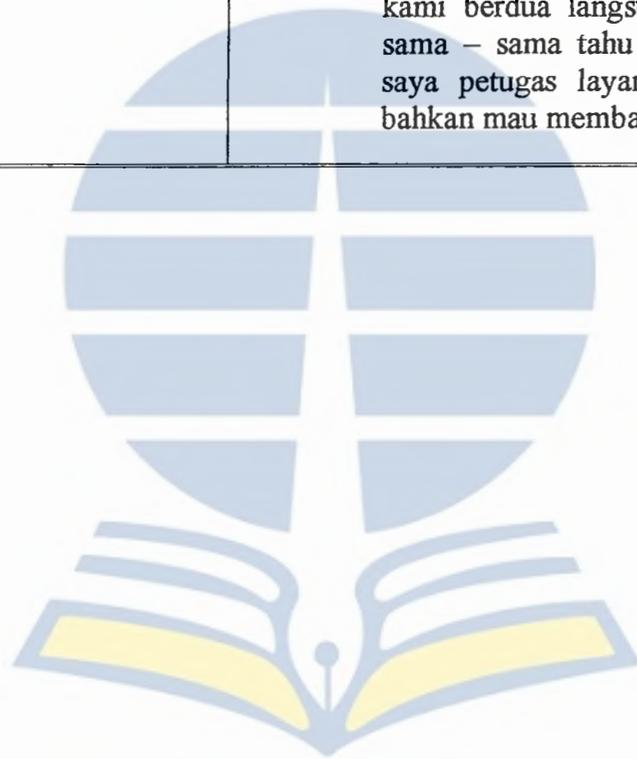
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Kesiapan petugas dalam penyelesaian proses perizinan IMB sangat siap asalkan ada ditempat”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Pada dasarnya petugas layanan siap membantu dan memberikan penjelasan tapi karena personil kurang jadi kita harus menunggu baru dilayani”
2) Kecepatan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Mengenai kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB cukup baik namun perlu lebih ditingkatkan” ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Kalau kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB sebenarnya cukup baik namun karena petugas masih kurang kali ya yang menyebabkan kecepatan petugas dalam melayani pengurusan IMB perlu ditingkatkan”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “ Cukup cepat dalam melayani pengurusan IMB” ➤ Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan : “Kami sadari bahwa petugas layanan yang ada dikantor kami masih kurang sehingga untuk membantu tugas pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan IMB, kami dibantu oleh rekan – rekan non ASN.
3) Respon petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Petugas layanan cukup merespon dan membantu saya dalam pengurusan IMB dan mereka membantu jika ada yang saya tidak tahu terutama yang terkait dengan persyaratan dan pengisian formulir IMB”

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Respon petugas cukup baik menurut saya apalagi masing – masing sudah jelas tugasnya dimana bagian penerimaan berkas, bagian informasi dan pengaduan bahkan mereka membantu menjelaskan jika ada yang belum saya mengerti seperti saya masalah gambar dan dijelaskan kalau gambar tidak harus pakai konsultan untuk rumah saya karena Cuma rumah tinggal sederhana yang penting sesuai dengan persyaratan Perda”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “ Cukup baik merespon saya terkait kebutuhan saya untuk mengurus surat keterangan IMB karena kecamatan tidak mau menerbitkan SIUP saya kalau tidak ada keterangan proses IMB dari kantor ini”
e. Assurance (Jaminan)	
1) Keberadaan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Petugas selalu ada tidak pernah kosong” ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Petugas selalu ada ditempat”. ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Keberadaan petugas ada dan baik”
2) Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Saya sudah jelas dengan apa yang disampaikan oleh petugas layanan baik informasi persyaratan maupun prosedur permohonan IMB, saya juga mendapat penjelasan bahwa persyaratan yang ada berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan namun kalau bisa persyaratan dan prosedurnya dipermudah”. ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Bagi saya banyak hal yang terkadang kurang

	<p>jelas seperti persyaratan untuk bangunan tower saya terkadang sering berubah”.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Perlu dibenahi dari informasi persyaratan dan prosedur karena saat melengkapi persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan tidak menjamin IMB dapat diterbitkan”.
3) Ketepatan jadwal pelaksanaan observasi lapangan	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Belum ada ketetapan waktu yang diberikan kapan waktu peninjauan/observasi lapangan”.➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Sangat tepat waktu”➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Saya tidak tahu apakah jadwal observasi lapangan tepat waktu atau tidak karena pada saat kami mengajukan permohonan IMB di kantor DPMPTSP kami tidak diberitahukan kapan jadwal observasi lapangan, nanti pada saat petugas mau ke lapangan baru kami ditelpon tapi kalau dilihat dari SOP IMB harusnya paling lama 7 (tujuh) hari setelah permohonan diterima, tapi kalau IMB saya sepertinya tidak tepat waktu karena lebih dari 7 (tujuh) hari.➤ Wawancara dengan Informan 7 pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 15.10 Wite menyatakan : “Keterlambatan jadwal observasi lapangan lebih disebabkan oleh adanya pembatasan Surat Penyediaan Dana (SPD) yang ditetapkan oleh Bagian Keuangan Pemda sehingga ketika kita akan melakukan observasi lapangan khususnya untuk observasi lapangan yang berada di luar Pulau Nunukan harus menunggu ketersediaan SPD dulu, belum lagi keterlambatan rekomendasi yang dikeluarkan oleh OPD teknis semakin memperlambat penerbitan SK IMB.

f. <i>Empathy</i> (Empati)	
1) Keramahan dan kesopanan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Menurut saya petugasnya ramah dan sopan”. ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Petugasnya sangat ramah dan sopan” ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Saya merasa para petugas layanan yang ada disini ramah dan sopan mereka melayani saya dengan baik sehingga sayapun merasa betah walaupun harus menunggu.”
2) Kesungguhan petugas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Menurut saya petugas layanannya bersungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pemohon bahkan membantu dan menjelaskan ketika saya tidak tahu cara pengisian formulir untuk persetujuan tetangga”. ➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Petugasnya bersungguh – sungguh dalam melayani permohonan saya” ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Menurut saya petugas layanan sungguh – sungguh memperhatikan kepentingan saya karena saya datang kesini mau mengurus IMB karena penerbitan IMB tidak mungkin selesai hari ini dan saya mau mengurus SIUP di kecamatan makanya saya minta dibuatkan surat keterangan dalam proses dan saya langsung dibuatkan surat keterangan dan tidak terlalu lama karena yang tandatangan kepala bidangnya saja.”
3) Pelayanan secara adil, tidak pilih kasih dan diskriminasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wawancara dengan informan 1 tanggal 28 September 2017 pukul 09.10 wite menyatakan : “Petugas melayani secara adil dan tidak pilih kasih namun perlu terus ditingkatkan”.

	<ul style="list-style-type: none">➤ Wawancara dengan informan 2 tanggal 28 September 2017 pukul 11.10 wite menyatakan : “Menurut saya petugasnya sudah baik dan cukup adil” ➤ Wawancara dengan informan 3 tanggal 29 September 2017 pukul 14.15 wite menyatakan : “Petugas layanan disini melakukan pelayanan sudah baik bahkan kalau pemohon mau bertanya juga enak, seperti saya tadi mau menanyakan persyaratan IMB dan kebetulan ada juga pemohon yang mau menanyakan persyaratan walaupun berbeda fungsinya kami langsung dipanggil sama – sama jadi kami berdua langsung dijelaskan jadi kami sama – sama tahu persyaratannya dan bagi saya petugas layanannya tidak pilih kasih bahkan mau membantu kami”
--	---



**DOKUMENTASI RUANG PELAYANAN
DPMPPTSP KABUPATEN NUNUKAN**

Front Office



Back Office



DOKUMENTASI KEGIATAN PROSES PERIZINAN IMB

a. Penerimaan Berkas Permohonan IMB



b. Verifikasi dan Validasi Berkas Permohonan IMB



c. Observasi Lapangan



d. Rapat Kerja Tim Teknis IMB



e. Cetak Surat Keputusan (SK) IMB



f. Pembayaran Retribusi IMB



g. Informasi dan Pengaduan



h. Penyerahan Surat Keputusan (SK) IMB

