



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN MENDAPATKAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

BURHANUDDIN

NIM. 016598598

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN MENDAPATKAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR** adalah hasil karya penulis sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

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

Benteng Selayar, Januari 2016.

Yang menyatakan



BURHANUDDIN
NIM : 016598598

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Di Kabupaten Kepulauan Selayar

BURHANUDDIN

Universitas Terbuka

Penelitian dilakukan untuk Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan IMB di Kabupaten Kepulauan Selayar dan Merumuskan alternatif kebijakan peningkatan kualitas Pelayanan IMB di Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam penelitian ini di gunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti sesuai dengan apa adanya di lokasi penelitian. Dalam penelitian penulis menggunakan dasar penelitian studi kasus. Berdasarkan judul yang diangkat, maka penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu & Penanaman Modal, dan instansi terkait dengan fokus pengamatan pada kemampuan personil aparatur yang bertugas terutama dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Selayar. Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu wawancara, Observasi, dan Studi Kepustakaan (Penelaan terhadap dokumen tertulis). Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini maka data yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi literatur dalam penelitian ini selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif. Sebagai kesimpulan, Kemampuan aparatur pemerintah dalam pengurusan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KTSP) dan pada Kantor Dinas PU, Bidang Tata Ruang, bahwa kemampuan pegawai sudah memadai dalam melaksanakan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Untuk proses pelayanan masih ditemui berbagai permasalahan dan hal ini dikarenakan kekurangtahuan masyarakat terhadap proses dalam mengurus surat IMB di Kabupaten Kepulauan Selayar dan Untuk mendapatkan hasil pelayanan yang baik maka sedapat mungkin pihak dari Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan kantor dinas Pekerjaan Umum bersinergi dalam mensosialisasikan prosedur penerbitan surat IMB ke masyarakat secara periodik, sehingga tidak terkesan pengurusan berbelit-belit

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Policy Implementation Of Building Quality License in Selayar Regency
BURHANUDDIN
State University

The researching is done to Analyzed levels of public satisfaction to service Of Building License in Selayar Regency and Formulating alternative policy improve the quality of service Of Building License in Selayar Regency. In this searching used searching type which descriptive is a form of researching that aim is to give description about the problems researched as the way in researching location. In researching, the writer use researching problem study base on the title of present, so their researching is done in the Integrated Service and Contribution in capital office and institution which related by focus on the ability of the staff whom get job in building lisencc service in Selayar Regency. The technic in collecting data that is done are 3, they are interview, observation, and library study (researching writing document) to gain the objective result in the researching, the data are got through observation, interview and literatur research in this researching continue will be analyzed as qualitative. As the conclusion : The ability of the government officials in the management of the service Of Building License in Integrated Service And Contribution capital office and general working official, Section of spatial. that the employee has sufficient ability in performing a great service for the community. For service of process is still encountered various problems and this is due to the ignorance Public opposition to the process in processing the service Of Building License at Selayar Regency and to get the good service and wherever possible parties from Integrated Service And Contribution capital office and general working official Synergize in socializing the procedure service Of Building License to the community periodically, so it is not convoluted arrangements impressed

Keyword : the quality of serve building lisencc, serve one door and societis satisfaction.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN MENDAPATKAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR
PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Penyusun TAPM : BURHANUDDIN

NIM : 016598598

Program Studi : S2 MAPU

Hari/Tanggal : Sabtu/18 Februari 2017

Menyetujui

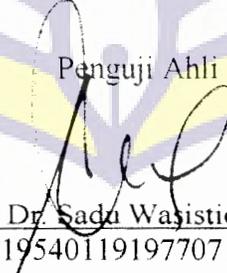
Pembimbing I,

Pembimbing II

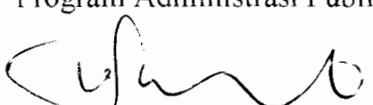

Prof. Dr. Sangkala, M.Si
NIP.196311111991031002


Dr. Ir. Nurul Huda, MA.
NIP.196307291987032001

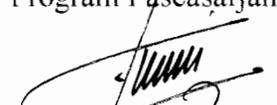
Penguji Ahli


Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S
NIP. 195401191977071001

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Administrasi Publik


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

Direktur
Program Pascasarjana


Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

Nama : BURHANUDDIN
 NIM : 016598598
 Program Studi : S2. MAPU
 Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN MENDAPATKAN IZIN
 MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR
 PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
 DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia penguji TAPM program pascasarjana,
 program studi administrasi publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu 18 Februari 2017

Waktu : 10.00 s'd 11.45 wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Tita Rosita, M.Pd

Penguji Ahli :

Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S

Pembimbing I :

Prof. Dr. Sangkala, M.Si

Pembimbing II :

Dr. Ir. Nurul Huda, MA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis masih diberi nikmat berupa kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. TIAN BELAWATI, M.Ed., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Dr. SUCIATI, M.Sc selaku Direktur Program Sarjana.
3. Prof. Dr. SANGKALA, M.Si dan Dr. Ir. NURUL HUDA, MA masing-masing selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM
4. Ketua Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik
5. ANDI SYLVANA, SE., M.Si Selaku Kepala UPBJJ UT Makassar.
6. Bapak/Ibu Tutor Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan, Wawasan dan Bimbingan.
7. Kadis PUD dan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu & Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya membantu peneliti saat melakukan penelitian.

8. Orangtua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral
9. Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Selayar,

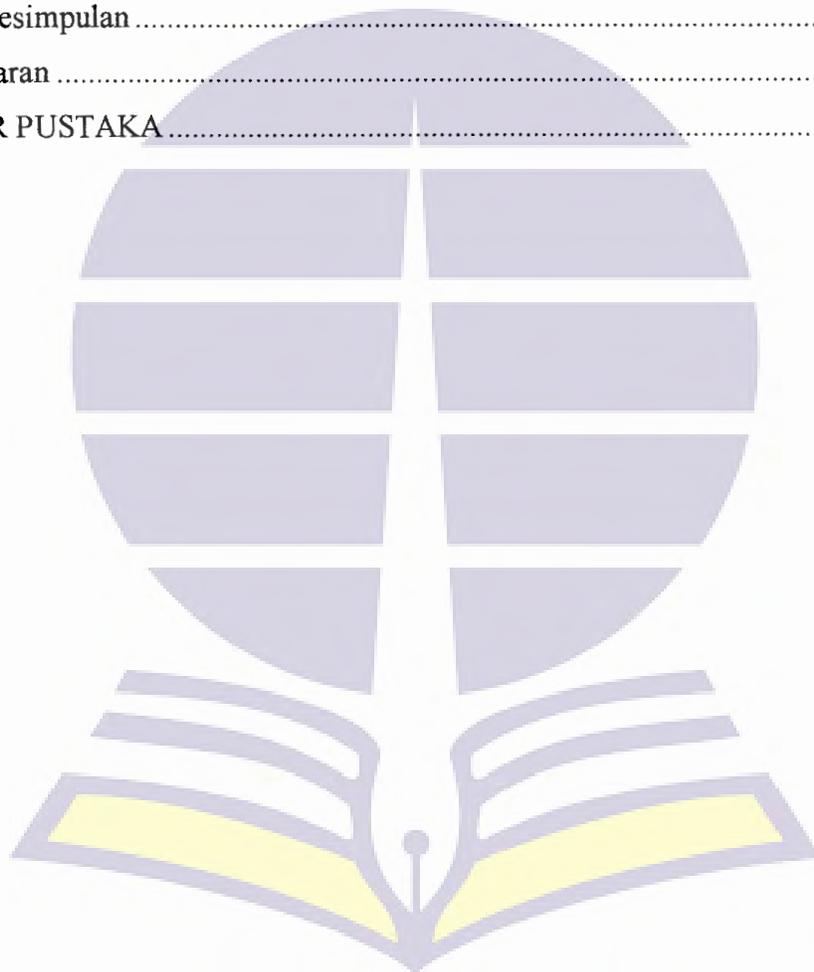
2016

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Pelayanan Publik.....	7
B. Pelayanan Publik dan Birokrasi.....	10
C. Kriteria Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	20
D. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	34
E. Paradigma Pelayanan Publik.....	36
F. Penelitian Terdahulu.....	48
G. Kerangka Pemikiran.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Rancangan Penelitian.....	60
B. Informan.....	60
C. Instrumen penelitian.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data.....	61
E. Analisis Data.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum.....	64
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelaksanaan otonomi daerah telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang dimana merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemerintahan daerahnya sendiri. Dalam penyelenggaraan otonomi di daerah dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu di antaranya adalah faktor manusia yang dalam hal ini adalah sebagai aparatur pemerintah, harus memiliki kemampuan yang dapat menunjang terlaksananya otonomi daerah sesuai dengan apa yang diinginkan karena bagaimanapun juga berhasil atau tidaknya pelaksanaan otonomi daerah akan sangat tergantung kepada aparatur pemerintah daerah sebagai perencana dan pelaksana. Dalam pelaksanaan otonomi daerah aparat pemerintah daerah juga dituntut untuk memiliki kapabilitas dan kredibilitas dalam melaksanakan tugas serta pengembangan struktur jabatan, penjenjangan karier yang jelas, dan juga pembagian tugas berdasarkan disiplin ilmu yang dimiliki.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah fokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur, kualitas, profesionalisme pada seluruh jajaran pemerintahan. Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan

biaya murah, mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang sifatnya administratif. Pelayanan yang prima tersebut akan mendorong masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan. Dengan demikian akan mengarah pada peningkatan produktifitas dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Namun pada pelaksanaan sering terjadi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan disebabkan oleh hal-hal sifatnya teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi kinerja aparat, misalnya penyediaan fasilitas pelayanan yang terbatas, dan kurangnya kemampuan dalam mengemban tugasnya. Hal ini merupakan tantangan bagi aparat, yang merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), diharapkan praktek pelayanan perizinan tersebut dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal penyederhanaan prosedur. Pemerintah harus menetapkan standar pelayanan yang optimal antara lain aparat pemerintah harus dapat meningkatkan pengetahuan dan profesionalitas, guna mengubah citra aparat yang sebelumnya di pandang lamban menjadi efisien dan efektif sesuai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai daerah otonom yang sedang berkembang telah mulai membenahi infrastruktur yang ada sehingga dampaknya adalah jalur transportasi antar desa membaik, pembangunan perumahan, sarana

bisnis dan perkantoran mulai meningkat. Peningkatan pembangunan tersebut sangat berdampak pada peningkatan permintaan akan izin mendirikan bangunan. Berdasarkan informasi yang didapatkan di lapangan bahwa pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kepulauan Selayar terbilang lama dan proses pengurusannya sangat panjang. Sehingga umumnya masyarakat membangun tanpa mengurus IMB.

Sekitar 200 rumah di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar tidak memiliki IMB (data berdasarkan keterangan dari website resmi pemerintah daerah) padahal perda tentang retribusi izin mendirikan bangunan peraturan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar telah di atur pada Nomor 11 Tahun 2008 yang merupakan peninjauan kembali sistem pendapatan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 7 Tahun 1999 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan sejalan dengan ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 5 Tahun 2007 tentang Bangunan Gedung dan Perda Nomor 22 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu sehingga terkesan kebijakan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Permasalahan lain yang ditemui di Selayar terkait persoalan IMB adalah sebagian besar masyarakat berdasarkan hasil wawancara berpendapat bahwa Sistem Pelayanan IMB yang diterapkan selama ini terkesan “berbelit-belit” dan birokratis, dimana relatif banyaknya pos pelayanan yang harus mereka lewati dalam pengurusan IMB. Sehingga berimplikasi pada anggapan sebagian besar masyarakat bahwa biaya dalam pengurusan IMB masih relatif tinggi, yang antara

lain disebabkan masih terdapatnya biaya “tak resmi” yang dipungut oleh “oknum-oknum” tertentu. Masih terdapatnya diskriminasi oleh pegawai di Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (Bidang Perizinan) serta Pekerjaan umum yang dirasakan oleh masyarakat, dimana masyarakat yang pertama sekali mengajukan permohonan IMB sangat memungkinkan untuk tidak dilayani terlebih dahulu (prinsip Pelayanan *First In First Out* atau FIFO masih belum dapat diterapkan). Tidak jarang aturan yang telah disepakati dilanggar oleh aparatur yang bertugas.

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dan peranan Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal terhadap pelayanan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka perlu diperlu dilakukan usaha-usaha tertentu kearah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dari aparatur pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di sub bab latar belakang, maka permasalahan yang terjadi pada pelayanan dari aparatur pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, yaitu: masih banyak rumah di Kabupaten Kepulauan Selayar belum memiliki IMB, Permasalahan lain yang ditemui di Selayar terkait persoalan IMB adalah sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa Sistem Pelayanan IMB yang diterapkan selama ini terkesan “berbelit-belit” dan birokratis, dimana relatif banyaknya pos pelayanan yang harus mereka lewati dalam pengurusan IMB. Sehingga berimplikasi pada anggapan sebagian besar masyarakat bahwa biaya dalam pengurusan IMB masih relatif tinggi, yang antara lain disebabkan

masih terdapatnya biaya “tak resmi” yang dipungut oleh “oknum-oknum” tertentu. Masih terdapatnya diskriminasi oleh pegawai di Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (Bidang Perizinan) serta Pekerjaan umum yang dirasakan oleh masyarakat, dimana masyarakat yang pertama sekali mengajukan permohonan IMB sangat memungkinkan untuk tidak dilayani terlebih dahulu (prinsip Pelayanan *First In First Out* atau FIFO masih belum dapat diterapkan). Tidak jarang aturan yang telah disepakati dilanggar oleh aparat yang bertugas, maka masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Di Kabupaten Kepulauan Selayar?
2. Bagaimana agar masyarakat dapat mendapatkan hasil pelayanan yang baik dalam hal penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Di Kabupaten Kepulauan Selayar?

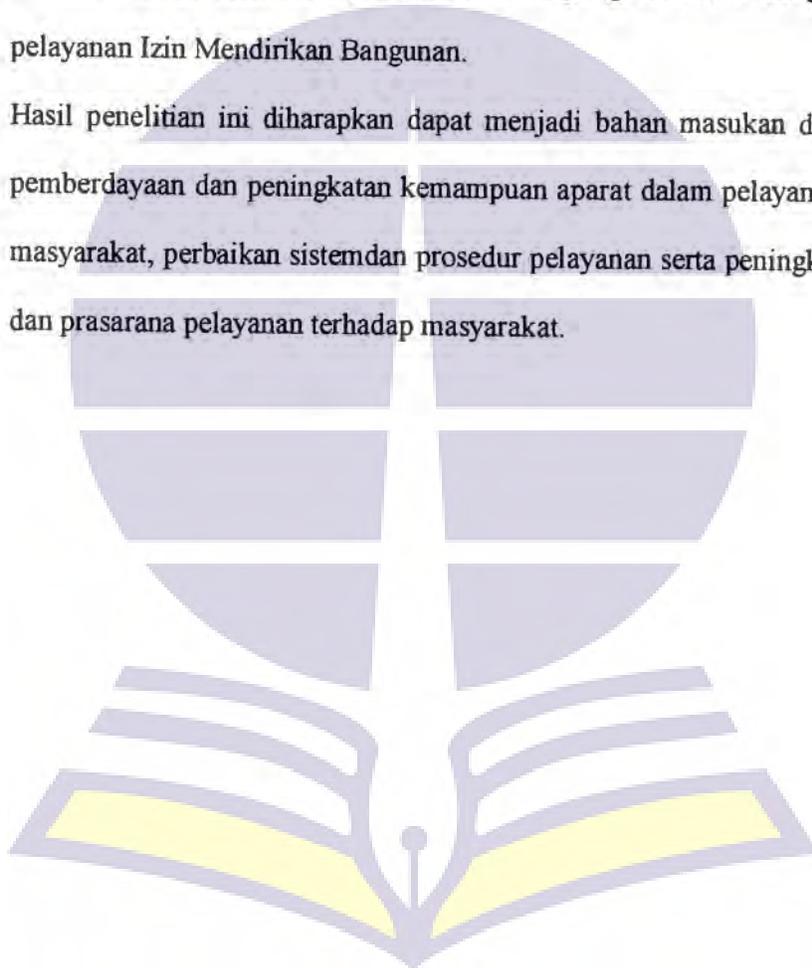
C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk memperoleh penjelasan mengenai kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi yang berminat untuk meneliti topik pembahasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya pemberdayaan dan peningkatan kemampuan aparat dalam pelayanan terhadap masyarakat, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan terhadap masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara peneri ma dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A(2002) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parker yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sinambela(2008) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. .Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

3. Kondisional

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

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

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

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

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. (Zeithaml, Valarie A. (et.al).1990). Lebih lanjut Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
 2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customers*;
 3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
 4. Mencari cara penyampaian pelayanann yang paling baik dan berkualitas;
 5. Meneyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.
- (Zeithaml, Valarie A. (et.al). 1990

B. Pelayanan Publik dan Birokrasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan umum sebagai berikut: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam

bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Seperti rumusan tipe idealnya birokrasi Max Weber yang mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi, peranan dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran - peran tersebut (Thompson, 1961).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat di Indonesia jika ditinjau historisnya tidak terlepas dari adanya masa Kolonial dan masa Feodal. Pola perilaku birokrat warisan masa kolonial dan feodal yang mempengaruhi birokrasi adalah "pejabat menempatkan diri sebagai raja" Pejabat birokrasi pemerintah adalah menganggap-sentra dari penyelesaian urusan masyarakat, rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan pada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama melainkan pada pertimbangan yang kesekian. Sikap tersebut tentunya perlu diubah kearah sikap pelayanan kepada masyarakat.

Sudah barang tentu perubahan mindset, hal tersebut tidak mudah dalam kenyataannya. Berbagai cara baik langsung maupun tidak langsung, baik penggunaan teknologi yang tidak lebih maju dan perbaiki dibidang sarana-sarana serta peningkatan kesejahteraan pegawai secara bertahap dimaksudkan dapat meningkatkan sikap pelayanan masyarakat tersebut.

1. Birokrasi

Menurut Weber seperti dikutip dalam bukunya Ali Mufiz (1968), birokrasi mendasarkan diri pada hubungan antara kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban dimana perintah dilakukan secara tertulis, ada pengaturan mengenai hubungan kewenangan, dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan - aturan tertentu. Weber memusatkan perhatian pada pertanyaan : mengapa orang merasa wajib untuk mematuhi perintah tanpa melakukan penilaian kaitan dirinya dengan nilai dari perintah tersebut. Fokus ini merupakan salah satu bagian dari penekanan Weber terhadap organisasi kemasyarakatan sebagai keseluruhan dan peranan negara pada khususnya. Ia mengatakan bahwa kepercayaan bawahan terhadap legitimasi akan menghasilkan kestabilan pola kepatuhan dan perbedaan sumber perintah dalam sistem organisasi. Otorita tidak tergantung pada ajakan kepada kepentingan bawahan dan perhitungan untung rugi pribadi, atau pada motif suka atau tidak suka, itulah sebabnya tidak ada otorita yang tergantung pada motif - motif ideal.

2. Fungsi Birokrasi

a. fungsi pelayanan

Dalam suatu negara yang administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

b. Fungsi pengaturan (Regulatory Functions)

Fungsi pengaturan mutlak terselenggara dengan efektif karena kepada suatu pemerintahan negara diberi wewenang untuk melaksanakan berbagai peraturan perundang - undangan yang ditentukan oleh lembaga legislatif melalui berbagai ketentuan

Dalam praktik, kekakuan demikian dapat terlihat pada interpretasi secara harfiah, padahal yang lebih diperlukan adalah menegakkan hukum dan peraturan itu dilihat dari semangat dan jiwanya, artinya bahwa pendekatan yang digunakan adalah pendekatan situasional. (Siagian, 2000).

Menurut Peter Al Blau. & Charles H. Page seperti dikutip dalam bukunya Tjokroamidjojo (1984), birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas - tugas administratif yang besar

dengan cara mengoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang (Tjokroamidjojo, 1987).

Sikap birokrasi disini adalah mengembangkan standar dan prosedur tata kerja dan memperinci kewenangan secara detail, kemudian dijadikan sesuatu yang rutin dan dilaksanakan secara ketat. Tidak ada tempat bagi sesuatu kebijaksanaan administratif yang mungkin sedikit menyimpang, tetapi memberikan pemecahan masalah. Melaksanakan kegiatan berdasarkan standar maupun aturannya menjadi tujuan, dan bukan alat untuk mencapai sesuatu tujuan administratif. Seringkali hal ini terkait erat dengan disiplin pelaksanaan kerja sesuai dengan wilayah kewenangan masing masing, karena para anggota birokrasi kemudian hanya merupakan bagian dari mesin yang ketat, seringkali juga inisiatif dan gagasan baru menjadi tumpul. Keadaan seperti ini akan tidak sesuai dengan kebutuhan proses perubahan sosial yang cepat atau tidak memberikan dorongan bagi usaha perubahan dimana standar serta aturan rutusnya itu sendiri perlu secara terus-menerus disempurnakan (Tjokroamidjojo, 1987).

c. Fungsi Sebagai Unsur Pembaruan.

Birokrasi yang tertutup dan centralized menghasilkan kelangkaan keterbukaan didalamnya, oleh karena itu dalam upaya mereformasi birokrasi pemerintah yang paling mendasar ialah bagaimana bisa mengubah *mindset* dan perilaku dari para pelaku birokrasi publik

(Thoha,2003). Prosedur kerja yang tidak jelas atau rumit dapat menjadi sumber inefisiensi.

Menurut Josef dan Haryanto (1997), fungsi pemerintah paling menonjol di Negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi pada daerah-daerah otonom yang mempunyai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri adalah:

- 1) Fungsi Pengaturan yang dapat dibuktikan dengan adanya Peraturan Daerah (Perda), yaitu yang mengatur tentang kepentingan-kepentingan daerah dan termasuk ruang lingkup yang telah diserahkan menjadi urusan rumah tangganya sendiri.
- 2) Fungsi Pemberdayaan, yang proses berlangsungnya tidak dapat dipisahkan dengan fungsi pengaturan, baik ditingkat organisasi aparatur Pemerintah Daerah yang menghasilkan dana untuk kemandirian Pemerintah Daerah, maupun pada tingkat masyarakat dengan memberi rangsangan untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.
- 3) Fungsi Pelayanan, yakni dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Thoha (2003) mengatakan, “Di Indonesia jika ada bahasan tentang birokrasi maka persepsi orang tidak lain adalah birokrasi pemerintah. Kadang-kadang dipakai pula pada istilah administrasi pemerintahan. Administrasi publik yang di kenal sekarang ini merupakan produk dari masyarakat feodal yang tumbuh di negara-negara Eropa”.

Zauhar (1996) mengatakan, "Pada sisi lain terdapat pandangan yang menganggap birokrasi pemerintah sering menunjukkan gejala yang kurang menyenangkan, yang elitis, yang terlalu menyenangi sikap otoritas dan kurang komunikasi dengan masyarakat". Deskripsi birokrasi sebagaimana tersebut di atas jelas sangat jauh dan bertentangan dengan prinsip-prinsip etika dan paradigma baru birokrasi modern yang demokratis. Dalam paradigma birokrasi pemerintahan baru, yang menekankan terhadap kepercayaan sehingga melahirkan suatu masyarakat yang tinggi tingkat kepercayaannya, akan mampu membuat lembaga pemerintah lebih demokratis. Pemerintah seperti ini akan menciptakan suasana bekerja yang lebih fleksibel dan berbasiskan pada orientasi kelompok kerja dengan lebih memberikan tanggung jawab yang besar pada tatanan organisasi yang paling bawah. Lembaga pemerintah seperti ini akan memperlakukan masyarakat sebagai masyarakat dari orang-orang dewasa yang bisa dipercaya untuk memberikan kontribusi pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan paradigma ini membawa pengaruh yang besar sekali dalam tata kehidupan pemerintahan. Salah satu pengaruhnya antara lain ialah ditematkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan. Manajemen pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih kepada aspek tata pemerintahan (*governance*). *Eastern Regional Organization for Publik Administration* (EROPA) dan *United Nations Development Programme* (UNDP) ketika menyelenggarakan *General Assemble Meeting* di

Manila tahun 1988 yang lalu menslogankan adanya perubahan paradigma *from government to governance*. Perubahan aspek ini menandakan bahwa orientasi kekuasaan seperti yang disinggung di atas tidak lagi berpusat pada penguasa yang mengemudikan pemerintahan itu, melainkan pada proses dimana rakyat memegang peran utamanya dalam menata pemerintahan. Pelayanan terbaik kepada rakyat menjadi sesuatu yang tidak bisa lagi dihindari. Peran pemerintah melalui kebijakan-kebijakan publiknya sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar sehingga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari. Oleh karena itu, upaya-upaya perwujudan ke arah *good governance* dapat dimulai dengan membangun landasan demokratisasi penyelenggaraan negara dan bersamaan dengan itu dilakukan upaya pembenahan penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat terwujud *good government*. Upaya pembenahan penyelenggaraan pemerintahan dengan meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan harus terus ditata, untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat.

Saat ini di lingkungan masyarakat luas muncul isu birokrasi, di mana birokrasi itu diberikan pengertian yang bernada negatif, yang menggambarkan pemberian pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat mempersukar, segala urusan berbelit-belit, bertele-bertele, harus menunggu lama, tidak ramah, membosankan, menyebalkan dan sebagainya. Pelayanan yang menyimpang tersebut merupakan perusak rangking atas dari keseluruhan yang ada pada prinsip-prinsip *good governance*. Pada eskalasinya menimbulkan

malapetaka yang lebih besar lagi dalam bidang politik dan keamanan sebagai *bureaucratic cost* paling besar (Tamin, 2004:50). Hal tersebut tentu saja menjadi tantangan bagi aparatur birokrasi pemerintah khususnya pegawai negeri sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat.

Pada hal sebenarnya istilah birokrasi tidak mengandung pengertian yang bersifat negatif sebagaimana yang dianggap dan digambarkan masyarakat itu. Pengertian birokrasi adalah berasal dari kata *burcauxe* (Perancis) yang berarti kantor, bangku, suatu kantor pemerintah atau suatu lembaga usaha. Sedangkan kata *craty* berasal dari *kratos* (Greek) yang berarti kekuasaan/ wewenang pemerintahan.

Birokrasi adalah suatu sistem untuk melaksanakan usaha-usaha pemerintahan dengan melalui biro-biro/ kantor-kantor yang dikepalai, diawasi masing-masing oleh seorang kepala. Dari pengertian tersebut di atas jelas bahwa birokrasi adalah istilah yang biasa digunakan dalam suatu sistem pemerintahan, dimana pengawasan terletak sepenuhnya dalam tangan para pejabat yang kekuasaannya membatasi kemerdekaan rakyat.

Seiring dengan penilaian dan anggapan masyarakat tentang citra birokrasi pemerintah tersebut juga timbul adanya perubahan paradigim kinerja birokrasi pemerintah yang menekankan adanya peranan rakyat. Pemerintah harus menawarkan saluran akses-akses kepada rakyat untuk berpartisipasi. Rakyat harus ditempatkan pada posisi di depan (*putting people in the driver seat*). Jadi orientasi birokrasi sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan rakyat. Oleh karena itu yang semula birokrasi sebagai simbol

kekuasaan sakral, maka terjadilah perubahan mindset, bahwa birokrasi pemerintah tidak lagi sebagai satu-satunya pusat kekuasaan (*the only power center*). Dengan demikian jika kegiatan birokrasi pemerintah tidak lagi cocok dengan keinginan rakyat, maka birokrasi harus mau mempertanggungjawabkan kepada rakyat. Jika akuntabilitas ini benar-benar dikerjakan oleh birokrasi pemerintah, maka transparansi, keterbukaan, dan kejujuran akan diperlihatkan oleh kinerja birokrasi pemerintah.

Perubahan aspek ini menandakan bahwa orientasi kekuasaan seperti yang disinggung diatas tidak lagi berpusat pada penguasa yang mengemudikan pemerintahan itu, melainkan pada proses dimana rakyat memegang peran utamanya dalam menata pemerintahan. Pelayanan terbaik kepada rakyat menjadi sesuatu yang tidak bisa lagi dihindari. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, atau suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Hal ini mengandung pengertian bahwa di samping melaksanakan pemberian pelayanan, maka termasuk juga pelayanan dalam penanganan terhadap berbagai keluhan dan pengaduan orang lain dan masyarakat. Dengan demikian predikat yang diberikan masyarakat terhadap pengertian birokrasi yang negatif tidak tepat, apabila kinerja birokrasi tersebut melakukan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik, terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kinerja aparatur negara perlu ditingkatkan melalui pembinaan aparatur yang etis, bermoral, berdisiplin, profesional,

produktif dan bertanggung jawab. Selain dari pada itu pembinaan juga diarahkan bagi terciptanya aparatur yang mempunyai mentalitas dan sensitivitas yang tinggi pada lingkup kerjanya. Di samping itu perlu juga diciptakan dan dibangun budaya kerja agar kinerjanya berguna untuk kepentingan masyarakat.

C. Kriteria Pengukuran Kualitas pelayanan publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006). Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief, 2007).

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik akan menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman seperti yang dilakukan oleh Garvin (dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995) yaitu *performance* (kinerja), *feature* (bagian – bagian tambahan dan produk), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian karakteristik operasi produk – produk

dengan spesifikasi tertentu atau tidak ada cacat produk), *durability* (ketahanan), *serviceability* (pelayanan), estetika dan *perceived quality* (persepsi kualitas). Karena kualitas pelayanan ditentukan oleh tuntutan, keinginan, harapan atau kepuasan masyarakat, bukan pemerintah/birokrasi, maka organisasi pemerintah harus mengetahui dan memahami segala sikap dan perilaku, tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan. Strategi ini merupakan cara yang terbaik dalam menciptakan dan mewujudkan kualitas pelayanan. Upaya untuk mendengar suara masyarakat atau pelanggan merupakan hal yang penting yang harus dilakukan organisasi birokrasi.

Berbeda dengan pendapat di atas yang menekankan dari sudut organisasi, maka Sofian Effendi (1988) lebih sering membahas masalah pelayanan umum dari sudut pandang pemerataan, menurutnya faktor ekonomis seperti bias kualitas, bias harga dan bias birokrasi membuat pelayanan publik menjadi terlalu mahal bagi golongan miskin, sehingga subsidi pemerintah bagi pelayanan umum pun lebih menguntungkan golongan menengah ke atas. Padahal golongan miskinlah yang sepatutnya menikmati subsidi tadi. Dikatakan bahwa kelompok masyarakat mempunyai akses yang tidak sama terhadap pelayanan pemerintah. Perbedaan akses ini menjadi sebab bagi ketidakmerataan pemanfaatan pelayanan pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan umum ditandai oleh peningkatan karya (*performance improvement*) yang secara konseptual dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni melalui perbaikan dan peningkatan : efisiensi;

efektivitas; kualitas; kreativitas; dan manajemen. Apabila hal tersebut berhasil dilaksanakan maka akan terjadi peningkatan produktivitas yang pada gilirannya akan membuahkan manfaat bagi banyak pihak. Bagi organisasi pemerintah, manfaat yang diperoleh dengan perbaikan produktivitas antara lain pelayanan pelanggan (masyarakat) menjadi lebih responsif (Atmosoprpto, 2001). Di sini peningkatan produktivitas dapat dilakukan melalui organisasi dan aparatur (Hidayat dan Sucherly, 1986).

Akan tetapi mengukur produktivitas sektor publik memang tidak mudah. Kesulitan akan muncul karena anggapan tentang pengukuran produktivitas di sektor jasa dan pengukuran produktivitas di sektor produksi barang seringkali metode pengukurannya dianggap sama. Sebagai penghasil barang wujudnya jelas, produsen barang lebih mudah memakai pengertian dan cara mengukur keluaran (output). Dengan menghitung berapa jumlah barang yang diproduksi dan berapa nilainya, kemudian dibandingkan dengan biaya yang telah dikeluarkan. Sebagai penghasil jasa, sudah tentu organisasi pelayanan publik tidak dapat menggunakan cara tersebut. Sebab output sektor pelayanan publik tidak mudah untuk diukur secara kuantitatif. Namun demikian, produktivitasnya dapat diukur dengan memperbandingkan "biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan" terhadap "biaya yang semestinya diperlukan" (Atmosoeprpto,2001).

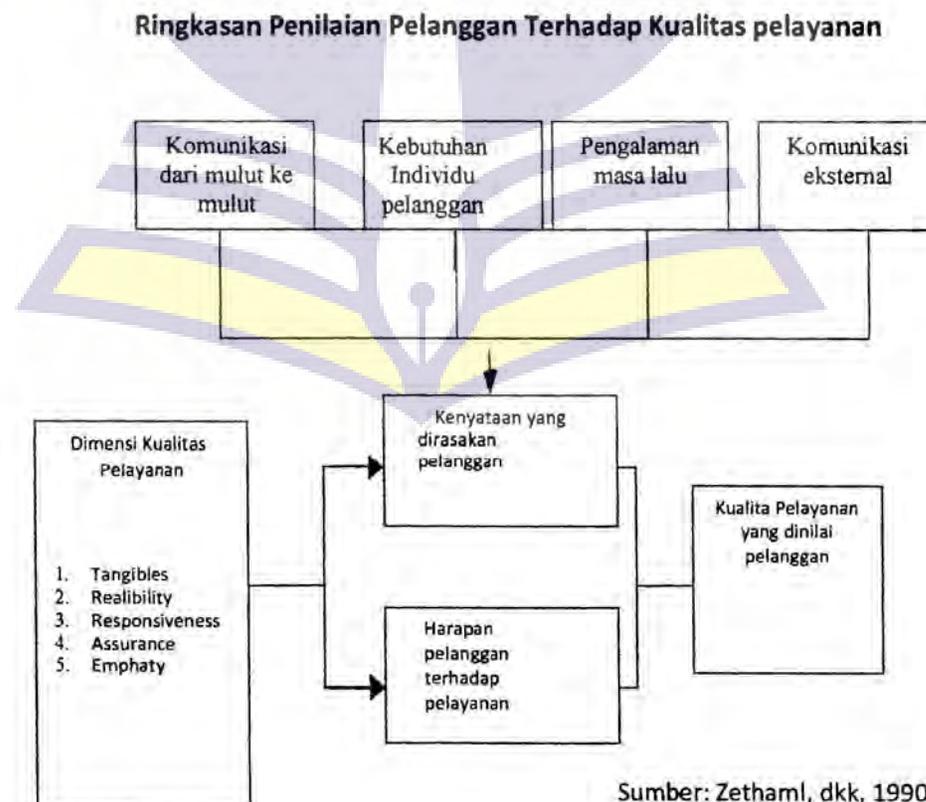
Selain itu pengukuran kriteria persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga dapat mengikuti pendapat seperti yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Warella (1997) sebagai berikut :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
2. *Responseveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
3. *Competence* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. *Acces*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. *Courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
6. *Communication* yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, dan kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. *Credibility* artinya dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. *Security* artinya bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.
9. *Understanding the customer* artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
10. *Appearance, presentation* yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personil, dan peralatan yang dipergunakan.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Wasistiono,2001: Agus Dwiyanto,2002) memberikan kriteria untuk penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik,perlengkapan, pegawai, dan sarana.
2. Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan (*servqual*) adalah sebagai berikut:



Servqual atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Hasil penelitian Zethaml, dkk menggambarkan adanya 4 kesenjangan atau GAP tersebut.

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (*not knowing what customers expect*). Gap ini terjadi pada dimensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah: 1) Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen, 2) Ketidacukupan komunikasi ke atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas (*miscommunication*), 3) terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

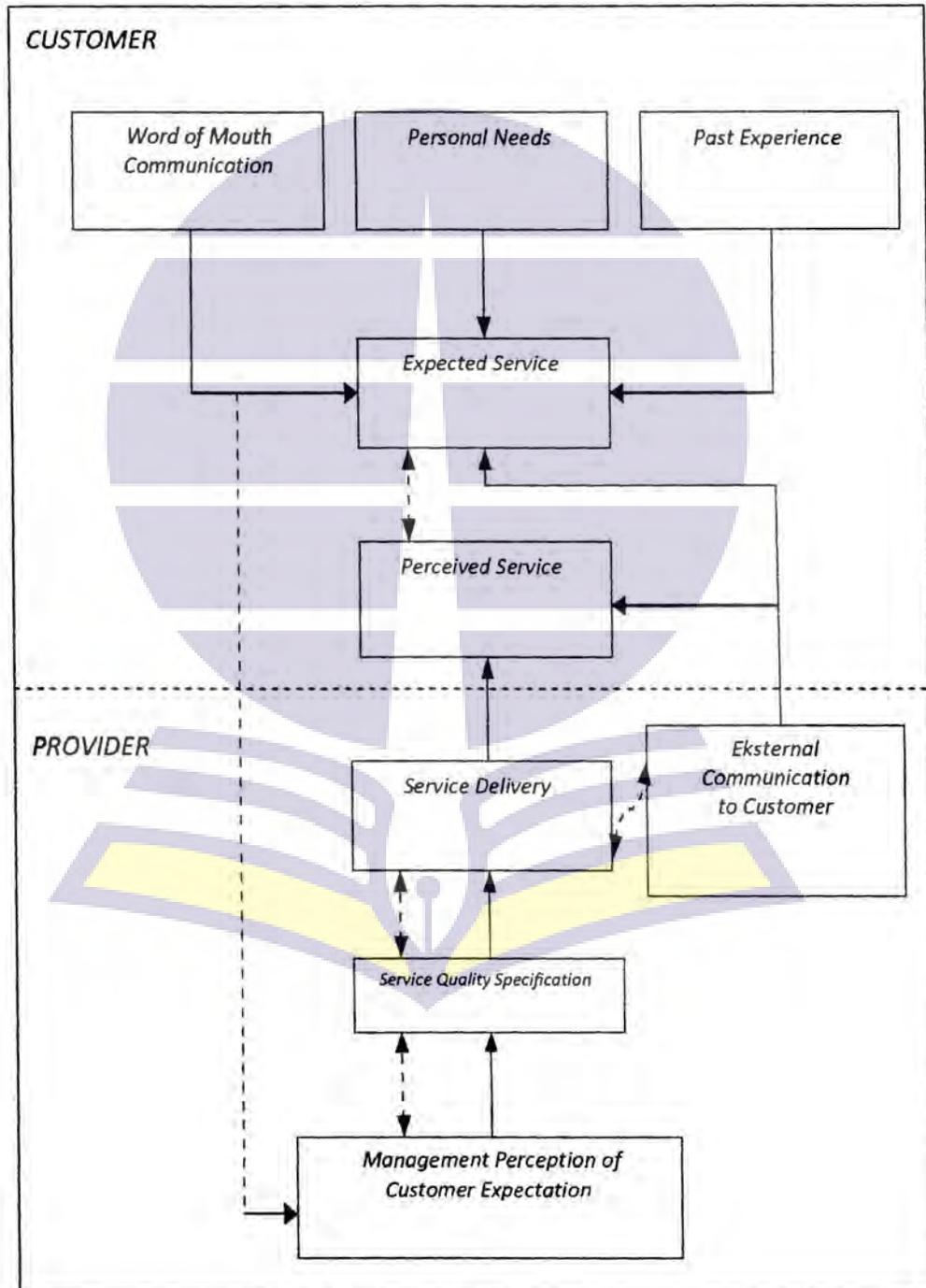
Gap 2 disebut sebagai “kesalahan standarisasi kualitas pelayanan” (*the wrong quality service standars*). Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah: 1) komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan, 2) persepsi mengenai ketidaklayakan, 3) tidak adanya

standarisasi tugas, 4) tidak terdapatnya penentuan tujuan.

Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain: 1) ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, 3) ketidakcocokan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan, 4) ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, 5) ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, 6) kekurangan pengawasan, dan 7) kekurangan kerja tim.

Gap 4 disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not match delivery*). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai Gap ini adalah: 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal, 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk).

Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (*customer dan provider*) digambarkan dalam skema sebagai berikut:



Selain itu untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam Keputusan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan ini diuraikan empat belas unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Keempat belas unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai Keputusan Warganegara (*citizen satisfaction*) atas suatu sajian pelayanan publik. Bila diamati peneliti secara seksama keempat belas unsur tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebab operasionalisasi atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan publik seperti tempat peneliti di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung. Selain itu, konteks pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayanannya. Dalam hal ini peneliti juga dapat dikatakan bahwa kedua tolak ukur kualitas pelayanan tersebut antara dimensi kualitas pelayanan dan unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) memiliki kesamaan satu sama lainnya.

Kesamaan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Unsur Penilaian IKM

Dimensi Kualitas Pelayanan	Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004
<i>Realibility</i>	Persyaratan Pelayanan Kepastian jadwal Pelayanan Kepastian biaya pelayanan
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan Pelayanan
<i>Assurance</i>	Kejelasan petugas pelayanan Tanggungjawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Keamanan pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan
<i>Emphaty</i>	Prosedur pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Kewajaran biaya pelayanan
<i>Tangibles</i>	Kenyamanan layanan

Sumber: Dimodifikasi dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Selain itu juga dalam pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009:103) adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan meliputi:

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana.
- f) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- h) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:23) :

- a) Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c) Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.

- d) Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
- e) Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

Sedangkan menurut Kennedy dan Young (dalam Supranto, 1997) menyatakan ada enam dimensi untuk menilai atau menentukan mutu pelayanan yang baik, yaitu :

- a. Keberadaan pelayanan
- b. Ketanggapan pelayanan
- c. Ketepatan pelayanan
- d. Profesionalisme pelayanan
- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan
- f. Kepuasan keseluruhan dengan barang.

Kriteria yang sama dengan Zeithaml, dkk, dikemukakan oleh Kotler (dalam Supranto, 1997) yang meliputi:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantupelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*confidence*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
- d. Empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kumoro (dalam Agus Dwiyanto, 2002) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai, maka hal tersebut erat berkaitan dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. Keadilan Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepatantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

3. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria tanggap ini.

Berbagai pendapat dalam menilai kualitas pelayanan di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kriteria kualitas pelayanan suatu organisasi pemerintah ternyata sangat bervariasi.

Secara garis besar melihat ada persamaan pendapat, maka penulis menggunakan kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibles*, yaitu berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil pemberi jasa (Budy Ibrahim, 2000; Zeithaml, et al, 1992).
2. *Reliability*, yaitu kemampuan pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (masyarakat) secara akurat. Kriteria ini berkaitan dengan akurasi pemberian pelayanan yaitu bebas dari kesalahan-kesalahan (Budy Ibrahim, 2000; Zeithaml et al, 1992).

3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Morgan dan Murgatroyd; Zeithaml; Budy Ibrahim, 2000).
4. *Assurance*, berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari pegawai untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari penerima jasa atas jasa yang diterima itu (Budy Ibrahim, 2000; Zeithaml, et.al, 1992).
5. *Empathy*, berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa (Zeithaml, et.al, 1992; Kotler, 1997).

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat beberapa orang penulis bahwa banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor kesadaran aparat yang bertugas di instansi pelayanan.
- b. Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi : kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan.
- c. Faktor organisasi, meliputi : sistem, prosedur, metode.
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
- e. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai.
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi : sarana kerja

Faktor-faktor di atas mempunyai peranan yang berbeda-beda, namun masing-masing mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Senada dengan hal tersebut, INFO PAN Nomor 8 Tahun 1992 (dalam Rony, 2001) mengatakan bahwa pelayanan yang baik/berkualitas ditentukan oleh : (1). *Sense of public service* yaitu kesadaran untuk melayani, serta (2). Kemampuan dan keterampilan petugas. Dua pendapat di atas memiliki kesamaan yaitu mengemukakan tentang penekanan pada faktor kesadaran/sense of public service dalam

pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar aparat pelayanan betul-betul menyadari akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Itulah pula alasan sehingga aparatur pemerintah sering kali disebut "pelayan masyarakat" (Wasistiono,2002).

Pendapat lain tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2001) yang mengatakan bahwa kualitas akan terwujud bila suatu organisasi mempunyai:

- a. Tujuan yang jelas.
- b. Budaya organisasi yang berorientasi pelayanan.
- c. Mengembangkan komunikasi yang efektif.
- d. Perbaikan berkesinambungan.
- e. Pelatihan.

Sedangkan Thoha (1995) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu : individual faktor yaitu pemberi pelayanan, dan faktor sistem. Jika dibandingkan dengan kedua pendapat terdahulu, maka pendapat Thoha ini tidak jauh berbeda. *Individual actor* dijelaskan sebagai faktor-faktor yang berkaitan dengan individu yaitu meliputi kemampuan dan keterampilan, kesadaran, pendapatan, budaya organisasi, serta individu yang terlatih. Kemudian faktor sistem berkaitan dengan aturan, prosedur, sarana, prasarana, kesinambungan perbaikan dan kejelasan tujuan organisasi.

The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono,1999) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Motivasi kerja.
- b. Kemampuan kerja pegawai.
- c. Perlengkapan dan fasilitas.
- d. Lingkungan eksternal.
- e. *Leadership*.

- f. Misi strategis.
- g. Budaya perubahan.
- h. Kinerja individu dalam organisasi.
- i. Praktek manajemen.
- j. Struktur.
- k. Iklim organisasi.

Berbagai pendapat yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Namun demikian, dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan mempertimbangkan waktu, biaya dan kemampuan, maka penulis akan mengambil/meneliti beberapa faktor yang menurut asumsi penulis mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu faktor kemampuan kerja pegawai, faktor komunikasi, dan faktor prosedur kerja.

E. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik

M.R. Khairul Muluk (2008) dalam tulisannya mengatakan bahwa new public service dan pemerintahan lokal partisipatif Perspektif pertama yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 yang berjudul "the study of administration". Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi oleh dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih

(Denhardt & Denhardt, 2000). Gagasan kedua membicarakan bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui para pakar seperti Taylor (1923) dengan “scientific management”, White (1926) dan Willoughby (1927) yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien, dan Gullick & Urwick (1937) yang sangat terkenal dengan akronimnya POSDCORB (Denhardt dan Denhardt, 2000).

Selama masa berlakunya perspektif old public administration ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Simon yang tertuang dalam karya klasiknya (1957) “administrative behavior”. Simon mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalannya secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia adalah rasionalitasnya, namun Simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi

sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi. Dengan pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt & Denhardt bahwa "for what Simon called 'administrative man,' the most rational behavior is that which moves an organization efficiently toward its objective" (Denhardt dan Denhardt, 2003).

Kritik yang ditujukan terhadap Administrasi Publik model klasik tersebut juga dikaitkan dengan karakteristik dari Administrasi Publik yang dianggap *inter alia.*, red tape, lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumberdaya publik yang sia-sia akibat hanya berfokus pada proses dan prosedur dibandingkan kepada hasil, sehingga pada akhirnya menyebabkan munculnya pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap Administrasi Publik sebagai beban besar para pembayar pajak (Kurniawan, 2006).

Perspektif administrasi publik kedua, *new public management*, berusaha menggunakan pendekatan sektor swasta dan pendekatan bisnis dalam sektor publik. Selain berbasis pada teori pilihan publik, dukungan intelektual bagi perspektif ini berasal dari *public policy schools* (aliran kebijakan publik) dan *managerialism movement*. Aliran kebijakan publik dalam beberapa dekade sebelum ini memiliki akar yang cukup kuat dalam ilmu ekonomi, sehingga analisis kebijakan dan para ahli yang menggeluti

evaluasi kebijakan terlatih dengan konsep market economics, costs and benefit dan rational model of choice. Selanjutnya, aliran ini mulai mengalihkan perhatiannya pada implementasi kebijakan, yang selanjutnya mereka sebut sebagai public management (Denhardt dan Denhardt, 2000).

Gambaran yang lebih utuh tentang perspektif new public management ini dapat dilihat dari pengalaman Amerika Serikat sebagaimana tertuang dalam sepuluh prinsip "reinventing government" karya Osborne & Gaebler. Prinsip-prinsip tersebut adalah: catalytic government: steering rather than rowing, community-owned government: empowering rather than serving, competitive government: injecting competition into service delivery, mission-driven government: transforming rule-driven organizations, results-oriented government: funding outcomes not inputs, customer-driven government: meeting the needs of the customer not the bureaucracy, enterprising government: earning rather than spending, anticipatory government: prevention rather than cure, decentralized government: from hierarchy to participation and team work, market-oriented government: leveraging change through the market (Osborne dan Gaebler, 1992). Menurut Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai

new public service. 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 (Denhardt dan Denhardt, 2000). Osborne dan Gaebler (1992) menyatakan “isu sentral yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan sebetulnya bukanlah pemerintah yang banyak memerintah atau sedikit memerintah atau sekedar pemerintahan yang baik, melainkan pemerintahan yang selain semakin dekat kepada rakyat juga benar-benar memerintah”. Selanjutnya Wahab (1998) menambahkan “kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Lebih lanjut dinyatakan “kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun”. Inti dari prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

1. *Catalytic Government: steering rather than rowing* (Pemerintahan Katalis: mengarahkan dari pada mengayuh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah.
2. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintah Milik Masyarakat: memberi wewenang daripada melayani). Pemerintah yang dalam pengambilan keputusan yang menyangkut

kepentingan masyarakat akan ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut.

3. *Competitive Government: injecting competition into service delivery* (Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. *Mission-Driven Government: meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintahan yang digerakkan oleh Misi; Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi. Pelaksanaan program harus lebih fleksibel.
5. *Result Oriented government; funding outcome, not inputs* (Pemerintah Berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai.
6. *Customer-Driven Government: meeting the needs of the custome, not the bureaucracy* (Pemerintah Berorientasi pada Pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau member pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya baik kuantitas atau kualitas kepada masyarakat.

7. *Enterprising Government: earning rather than spending* (Pemerintahan Wirausaha: Menghasilkan daripada Membelanjakan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana.
8. *Anticipatory Government: prevention rather than cure* (Pemerintahan Antisipatif: mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang akan muncul dimasa depan.
9. *Decentralized Government: From hierarchy to participation and team-work* (Pemerintahan Desentralisasi: Dari sistem hirarki menuju partisipasi dan tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasilah yang efektif dan efisien.
10. *Market-Oriented Government, Leveraging Change Through the Market* (Pemerintah yang berorientasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar). Pemerintah harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.

Sebanyak 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang smaller (kecil, efisien), faster (kinerjanya cepat, efektif) cheaper (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi diharapkan bisa menjadi lebih efektif dibandingkan dengan pendekatan old public administration.

Dalam perspektif ini memang lebih mengedepankan efisiensi, rasionalitas, produktifitas dan bisnis sehingga kadangkala dapat bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik. Jika pemerintah dijalankan layaknya sebuah korporasi dan pemerintah berperan mengarahkan tujuan pelayanan publik, sehingga tidak jelas lagi siapa yang merupakan pemilik dari kepentingan publik dan pelayanan publik. Berpijak pada hal ini, Denhardt dan Denhardt memberikan kritiknya terhadap perspektif new public management sebagaimana yang tertuang dalam kalimat "in our rush to steer, perhaps we are forgetting who owns the boat (Denhardt dan Denhardt, 2000)" Akibat dari adopsi pendekatan beorientasi ekonomi (pasar) terhadap penyediaan pelayanan publik adalah terjadinya transformasi standar etika pelayanan publik seperti akuntabilitas, keterwakilan, netralitas, daya tanggap, integritas, kesetaraan, pertanggungjawaban, ketidakpihakan, serta kebaikan dan keadilan yang digantikan dengan nilai-nilai pasar seperti efisiensi, produktivitas, biaya yang efektif, kompetisi dan pencarian keuntungan.

Denhardt dan Denhardt (2000) menegaskan bahwa "*public servants do not deliver customer service; they deliver democracy*". Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel.

Menurut mereka hal ini karena: 1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama/pokok dalam

proses penyelenggaraan pemerintahan; dan 2) nilai-nilai tersebut diugemi dan memberi energi kepada pegawai pemerintah/pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab (Islamy, 2007). Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jaring-hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya.

Menurut Denhardt & Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai new public service. 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. Perspektif new public service mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (self interest) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (owners of government) dan mampu bertindak

secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Secara ringkas, perspektif new public service dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Pertama adalah *serve citizens, not customers*. Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
2. Kedua, *seek the public interest*. Administartor publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
3. Ketiga, *value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada

dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.

4. Keempat, *think strategically, act democratically*. Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.
5. Kelima, *recognize that accountability is not simple*. Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
6. Keenam, *serve rather than steer*. Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
7. Ketujuh, *value people, not just productivity*. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

Menurut Denhardt & Denhardt (2000) , karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan

implementasi kebijakan publik. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan lebih didasarkan pada integritas dan responsivitas. Wamsley & Wolf (1996) dikutip Denhardt & Denhardt (2000) melakukan kritik keras atas *reinventing government* dengan menyunting buku berjudul “*refounding democratic public administration.*” yang melukiskan betapa pentingnya melibatkan masyarakat dalam administrasi publik dalam posisi sebagai warga negara bukan sekedar sebagai pelanggan. Buku tersebut menekankan betapa pentingnya *democratic government* yang mengedepankan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik. Yang dimaksud dengan *active administration* adalah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara. Pada intinya, perspektif baru ini diharapkan dapat meningkatkan pencapaian: akuntabilitas, keterwakilan, netralitas, daya tanggap, integritas, kesetaraan, pertanggungjawaban, ketidakpihakan, serta kebaikan dan keadilan.

Meskipun pendekatan *New Public Service* mempunyai banyak kelebihan, tetapi pendekatan ini juga tidak lepas dari beberapa kelemahan. Pendekatan *New Public Service* menuntut partisipasi aktif masyarakat yang tidak hanya sebagai obyek atau tujuan layanan tetapi juga sebagai warga negara yang terlibat aktif dalam proses untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu kelemahan pendekatan *New Public Service* adalah jika pendekatan ini jika tidak didukung pengetahuan dan distribusi informasi yang baik oleh setiap elemen masyarakat maka proses akan kembali pada pendekatan *Old Public*

Administration atau New Public Management, proses menjadi mahal dan lambat karena banyak pihak terlibat dan proses yang harus dilalui.

F. Penelitian Terdahulu

1. Trena Aktiva Oktariyanda (2011). Pelaksanaan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan hal-hal yang berkaitan dengan: (1). Pelaksanaan pelayanan IMB di BPPT Kabupaten Sidoarjo yang ditinjau dari: a) Standar Pelayanan Publik. b) Indeks Kepuasan Masyarakat; dan (2) Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan IMB di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji berbagai fenomena yang ada di lapangan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan: observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan: 1. Pelaksanaan pelayanan perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, ditinjau dari: a. Standar Pelayanan Publik, meliputi: Prosedur dan mekanisme pelayanan IMB, persyaratan pelayanan IMB, dan waktu penyelesaian dan masa berlaku IMB. b. Indeks Kepuasan Masyarakat. 2. Faktor-faktor

pendukung dan penghambat optimalnya layanan IMB pada BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) Kabupaten Sidoarjo. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dibagi menjadi 2 (dua) yakni faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung internal terdiri dari: a) Kerjasama antar staf pegawai yang terjalin dengan baik. b) Penerapan sistem reward and punishment bagi seluruh karyawan. c) guna memotivasi kinerja pada pegawai pelayanan publik agar menjadi lebih optimal. d) sistem komputerisasi yang mendukung aktivitas dan kinerja pegawai. e). Inovasi pelayanan dari pemerintah pusat yang diaplikasikan oleh pemerintah daerah melalui SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) BPPT mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, dan f) Kerjasama yang baik antar Bupati Kabupaten Sidoarjo, dan Dinas-Dinas terkait dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Faktor pendukung eksternal, yaitu Tuntutan masyarakat yang selalu ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dan semakin lama semakin berkembang menjadi faktor pendorong bagi BPPT untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan IMB. faktor penghambat internal: a) Masih adanya praktek usaha perijinan non illegal (calo). b) Keterbatasan wewenang yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. c) Sumber Daya Manusia. Faktor penghambat eksternal, yaitu ketidakpahaman dan ketidaksadaran masyarakat tentang nilai penting perijinan IMB dan bagaimana pengurusan perijinan IMB. Upaya optimalisasi kualitas pelayanan IMB dapat dilakukan dengan langkah-

langkah strategis seperti penerapan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, penerapan SPP, penerapan sistem Citizen Charter, penerapan program penetapan Socialization Service. Faktor-faktor penghambat dapat diminimalisir dengan: a) Penetapan Standart Operating Prosedures (SOP). B) Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan. c) Rencana Pengembangan Kinerja Perijinan Terpadu. d) Menciptakan atmosfir budaya kinerja yang bersifat mempermudah. e) Pengelolaan manajemen sumber daya manusia. f) Mendidik masyarakat tentang Pelayanan Perijinan.

2. Laode Hishar Noto Susanto, Hardi warsono, Muchammad Mustam (2013). Kualitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan KPPT dan PM di Kabupaten Kebumen. Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam metode ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, Situs penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen. Subyek penelitian adalah informan, yaitu pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen dan masyarakat pengguna layanan IMB di kantor tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan dimensi kualitas yang dilakukan dapat disimpulkan yaitu, Aspek dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, yang

meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* kesederhanaan, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu, jika dilihat dari dimensi kualitas yang digunakan secara keseluruhan, kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen sudah bisa dikatakan BAIK.

3. Hardiyansyah (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang. Kualitas pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan implementasi kebijakan otonomi daerah. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Seharusnya semua bangunan di kota Palembang memiliki IMB, namun realitas menunjukkan baru 35,10 persen bangunan yang telah memiliki IMB. Hal ini merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) masih rendah. Melalui penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa indikasi-indikasi rendahnya kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tersebut adalah sebagai berikut: (1) lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau; (2) pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) belum memiliki standar yang baku; (3) pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu dari waktu yang dijanjikan; (4) besarnya tarif retribusi tidak sesuai dengan kenyataan; serta (5) pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) masih diskriminatif.

4. Juffri Eddy, M. Arif Nasution, Heri Kusmanto (2005). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Pendirian Bangunan (SIMB) Di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan SIMB dan menemukan cara bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengurusan SIMB di Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, yang dilakukan di lima kecamatan di Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari elemen masyarakat yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pengurusan SIM-B. penetapan sampel dengan cara purposive sampling dan jumlah di masing-masing kecamatan diambil sebanyak 30 sampel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif berdasarkan jawaban yang diberikan responden. Hasil dari penelitian ini adalah, dalam kegiatan operasionalnya, pelaksana pengurusan SIM-B juga mendapatkan tantangan dan hambatan yang seringkali berujung kepada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, seperti kurang tepatnya pelayanan, Kurangnya frekuensi hubungan menyebabkan penyampaian informasi dari dan kepada masyarakat menjadi sangat kurang. Sehingga pelaksana pengurusan SIM-B kurang memahami keperluan dan kekurangan yang ada di masyarakat. Kebijakan strategis dalam peningkatan pelayanan kepada publik pengembangan daerah bisnis dan kawasan pemukiman, peningkatan informasi pengurusan SIM-B kepada masyarakat, peningkatan peran kelembagaan daerah, penyertaan

pihak luar dalam penyediaan perangkat dan pelatihan pelaksana, pengembangan usaha yang sesuai dengan tata ruang dan lingkungan, peningkatan kemampuan dan keterampilan aparatur pelaksana, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab aparat daerah.

5. Nur Masyitah Pane Dan Febri Yuliani (2012). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas CiptaKarya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana pengambilan data dilakukan dengan teknik snowball. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Pertambangan belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kondisi sarana dan parasarana yang tidak memadai, kekurangan jumlah pegawai, kemampuan pegawai yang belum menciptakan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan dikarenakan belum adanya SOP yang mengatur atau belum masuk dalam standar pelayanan prima.

Tabel 2.1
Kesimpulan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul/Topik	Metode Analisis	Hasil/Temuan
1	Trenda Aktiva Oktariyanda (2011)	Pelaksanaan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo)	Analisis Data Model Interaktif	Faktor-faktor pendukung dan penghambat optimalnya layanan IMB pada BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) Kabupaten Sidoarjo. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dibagi menjadi 2 (dua) yakni faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung internal terdiri dari: a) Kerjasama antar staf pegawai yang terjalin dengan baik. b) Penerapan sistem <i>reward and punishment</i> bagi seluruh karyawan. c) guna memotivasi kinerja pada pegawai pelayanan publik agar menjadi lebih optimal. d) sistem komputerisasi yang mendukung aktivitas dan kinerja pegawai. e). Inovasi pelayanan dari pemerintah pusat yang diaplikasikan oleh pemerintah daerah melalui SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) BPPT mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, dan f) Kerjasama yang baik antar Bupati Kabupaten Sidoarjo, dan Dinas-Dinas terkait dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Faktor pendukung eksternal, yaitu Tuntutan masyarakat yang selalu ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dan semakin lama semakin

No	Peneliti/Tahun	Judul/Topik	Metode Analisis	Hasil/Temuan
2	Laode Hishar Noto Susanto, Hardi warsono, Muchammad Mustam (2013)	Kualitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen	reduksi data, penyajian data, kesimpulan sampai pada koding kategorisasi dan penafsiran data.	<p>berkembang menjadi faktor pendorong bagi BPPT untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan IMB. faktor penghambat internal: a) Masih adanya praktek usaha perijinan non illegal (calo). b) Keterbatasan wewenang yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. c) Sumber Daya Manusia. Faktor penghambat eksternal, yaitu ketidakpahaman dan ketidaksadaran masyarakat tentang nilai penting perijinan IMB dan bagaimana pengurusan perijinan IMB.</p> <p>Aspek dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy kesederhanaan, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu, jika dilihat dari dimensi kualitas yang digunakan secara keseluruhan, kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen sudah bisa dikatakan BAIK.</p>

No	Peneliti/Tahun	Judul/Topik	Metode Analisis	Hasil/Temuan
3	Hardiyansyah (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang	Analisis Deskriptif kualitatif	indikasi-indikasi rendahnya kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) tersebut adalah sebagai berikut: (1) lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau; (2) pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) belum memiliki standar yang baku; (3) pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu dari waktu yang dijanjikan; (4) besarnya tarif retribusi tidak sesuai dengan kenyataan; serta (5) pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) masih diskriminatif.
4	Juffri Eddy, M. Arif Nasution, Heri Kusmanto (2005)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Pendirian Bangunan (SIMB) Di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara	Analisis Deskriptif kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah, dalam kegiatan operasionalnya, pelaksana pengurusan SIM-B juga mendapatkan tantangan dan hambatan yang seringkali berujung kepada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, seperti kurang tepatnya pelayanan, Kurangnya frekuensi hubungan menyebabkan penyampaian informasi dari dan kepada masyarakat menjadi sangat kurang. Sehingga pelaksana pengurusan SIM-B kurang memahami keperluan dan kekurangan yang ada di masyarakat.
5	Nur Masyitah Pane Dan Febri Yuliani (2012)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB	Analisis Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Pertambangan belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kondisi sarana dan

No	Peneliti/Tahun	Judul/Topik	Metode Analisis	Hasil/Temuan
				parasarana yang tidak memadai, kekurangan jumlah pegawai, kemampuan pegawai yang belum menciptakan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan dikarenakan belum adanya SOP yang mengatur atau belum masuk dalam standar pelayanan prima.



G. Kerangka Pemikiran

Masalah Pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat sudah menjadi dilema yang harus segera dibenahi, jangan sampai hal ini berlangsung terus-menerus dan pada akhirnya dapat mendorong wibawa aparatur pemerintah dan Negara dimata masyarakat. Dalam meningkatkan kemampuan aparatur dalam pelayanan Izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kepulauan Selayar ada beberapa cara yang ditempuh misalnya: peningkatan mutu, pemberian sarana dan prasarana penunjang, serta kesejahteraan aparatpun harus ditingkatkan

Izin mendirikan bangunan (IMB) merupakan izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan oleh Bupati dalam wilayah Kabupaten Selayar berdasarkan perda Nomor 5 tahun 2007, yang dimana merupakan pekerjaan mengadakan bangunan baik sebagian maupun seluruhnya, termasuk pekerjaan menggali dan menimbun atau meratakan tanah yang berhubungan dengan pekerjaan mengadakan bangunan. Hal ini dilakukan untuk mengendalikan serta mengatur penataan ruang disuatu tempat.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas serta kepuasan bagi masyarakat haruslah di barengi dengan beberapa faktor diantaranya :

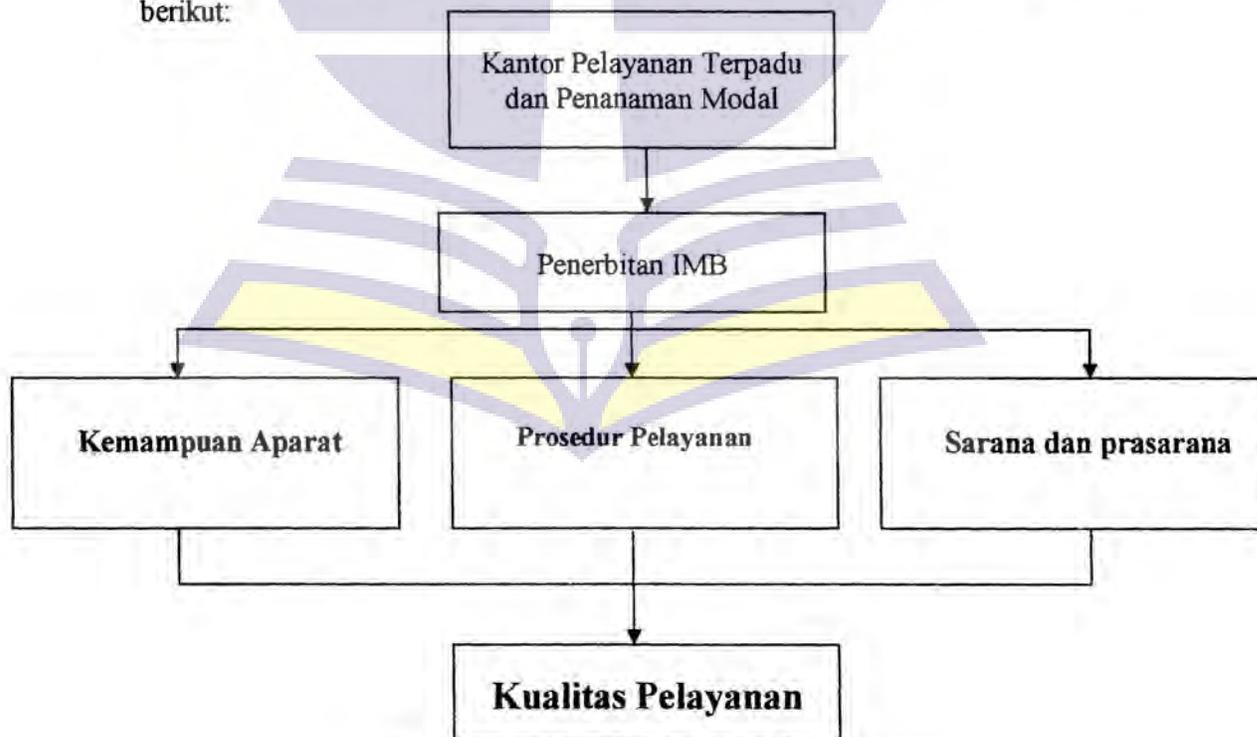
1. Tingkat kemampuan aparatur pemerintah.
2. Prosedur Pelayanan .
3. Sarana dan prasarana

Peningkatan kemampuan kerja aparat akan dapat meningkatkan kemampuan aparat yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya, termasuk dalam tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan

dalam hal ini akan menyangkut potensi fisik dan potensi intelektual aparat, sehingga aparat yang bersangkutan akan dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai target yang telah ditentukan.

Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan Pekerjaan umum sebagai sebuah organisasi pelayanan publik yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik maka prosedur pelaksanaan tugas di Kantor tersebut semestinya disempurnakan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan konsep diatas, maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh penjelasan mengenai kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kepulauan Selayar dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Tahapan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yakni menentukan fokus penelitian, lokasi penelitian, mengumpulkan data-data dan mencari sumber-sumber data sesuai dengan kebutuhan penelitian, memilih informan yang akan dicari sebagai responden, menyusun instrumen, selanjutnya dilakukan pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya tahapan menganalisis data yang sudah terkumpul. Tahap terakhir merupakan kesimpulan dan saran.

B. Informan

Adapun yang menjadi Informan kunci penelitian ini adalah sebagai berikut:

- I. Kepala bidang Tata Ruang Kantor Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar. Penentuan ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai Pelayanan mendapatkan izin mendirikan bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar agar data yang didapatkan sesuai dengan keadaan yang

sebenarnya mengenai prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, sumber daya aparatur

2. Staf Kantor Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal pelayanan izin mendirikan bangunan.
3. Warga masyarakat. Klasifikasi warga masyarakat tersebut adalah mereka yang mendapatkan pelayanan tentang izin mendirikan bangunan, yang dilakukan secara purposif (purposive sampling). Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan kriteria adalah Masyarakat yang telah Mendapatkan IMB. Dengan jumlah INFORMAN yang dipilih terdiri dari 15 orang yang diharapkan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Instrumen Penelitian

Didalam penelitian ini instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data adalah berupa Pedoman wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan mengenai kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Teknik pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung antara peneliti dengan para

informan. Wawancara dilakukan dengan secara mendalam dan terbuka, data yang diperoleh terdiri dari kutipan langsung dari orang-orang tentang pengalaman, pendapat dan perasaan, dan pengetahuannya dengan menggunakan daftar pertanyaan, mengadakan Tanya jawab langsung kepada sejumlah informan dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

Adapun informan dan tokoh Masyarakat yang dipilih berdasarkan fungsi dan kedudukannya adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu & Penanaman Modal
- b. Kepala Bidang Tata Ruang (Dinas pekerjaan Umum)
- c. Kepala seksi perizinan dan non perizinan
- d. Masyarakat yang telah Mendapatkan IMB

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara pengamatan langsung keadaan lingkungan, fasilitas sarana dan prasarana dan proses pelaksanaan pelayanan mulai dari pengambilan formulir pendaftaran hingga pengambilan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara memilih data-data, dokumen-dokumen dalam rangka pengumpulan data-data yang berkaitan

dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penganalisaan.

E. Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini maka data yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi literatur dalam penelitian ini selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian berdasarkan pada situasi wajar (natural setting), atau meneliti informan sebagai subjek penelitian dalam lingkungan hidup kesehariannya, maksudnya para peneliti kualitatif sedapat mungkin berinteraksi secara dekat dengan informan, mengenal secara dekat kehidupan mereka, mengamati dan mengikuti alur kehidupan informan secara apa adanya (wajar). Di dalam penelitian tersebut merupakan proses yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data dilakukan secara bersama selama proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif tersebut pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Dalam hal ini sementara data dikumpulkan. Peneliti dapat mengolah dan melakukan analisis data secara bersamaan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kepulauan Selayar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar

Profil Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal menggambarkan visi, misi, tujuan, sasaran, strategis, dan program Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal. Komponen-komponen profil ini mengacu pada Renstra Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar, sekaligus menjabarkan potret permasalahan yang menjadi tantangan satuan kerja yang bersangkutan. Profil Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal memuat indikasi daftar program yang akan dilaksanakan untuk memecahkan permasalahan dimaksud secara terencana dan bertahap melalui sumber pembiayaan, dengan mengacu pada tugas pokok dan fungsi yang dibebankan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar kepada satuan kerja yang bersangkutan.

Sehubungan Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal yang dibentuk sebagai salah satu satuan kerja perangkat daerah sekaligus dalam rangka penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ditetapkanlah Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar. Selain itu tentunya dengan dasar keluarkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di

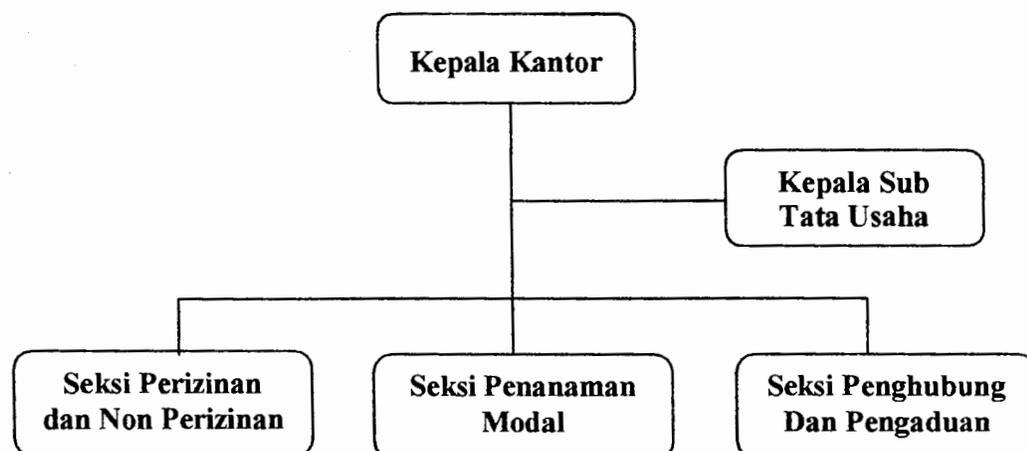
daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. Dan Sehubungan dengan itu dikeluarkan juga Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik. Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar. Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dalam menjalankantugasnya Kepala Kantor dibantu oleh satu orang Kepala Subagian Kepala Tata Usaha dan tiga orang Kepala Seksi, yaitu Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Seksi Penanaman Modal, Seksi Penghubung dan Pengaduan.

Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

Gambar 2. Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal



2. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal adalah mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Umum dan Pembangunan di bidang Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

b. Fungsi

Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pelayanan perizinan sesuai kewenangan kantor;
- 2) Pelayanan non perizinan;
- 3) Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal;
- 4) Pelayanan terhadap peiighubung dan pengaduaan di bidang perizinan dan non perizinan;
- 5) Pengelolaan urusan tata usaha kantor;
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan;

3. Pernyataan Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Dan Kebijakan

a. Pernyataan Visi

Visi adalah suatu gambaran jauh ke depan, kemana instansi hendak dibawah. Gambaran ke depan tersebut dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang digali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen stakeholder.

Berawal dari cita-cita bersama yang ingin diwujudkan dengan didukung peran serta seluruh elemen instansi, masukan-masukan dari stakeholder, dan dengan memperhatikan nilai-nilai yang dianut dan nilai lingkungan yang

mempengaruhi maka dirumuskan visi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai berikut:

"Mewujudkan Kepulauan Selayar Terkemuka Melalui Penciptaan Iklim Investasi Yang Kondusif Dan Prima Dalam Pelayanan Perizinan "

b. Pernyataan Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar dirumuskan dengan mengacu/berdasarkan pada Arah Umum Pembangunan Jangka Panjang, tertuang dalam Strategi Pembangunan Kedua; dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan kelembagaan Pemerintah Daerah mulai tingkat Kabupaten, Kecamatan, sampai tingkat Desa/Kelurahan dalam rangka menciptakan pemerintahan yang kuat, efektif, efisien, akomodatif, responsive dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan prima, harus pula dibarengi oleh peningkatan kemampuan kelembagaan masyarakat. SeCdrd seimbang sehingga tercipta sinergitas dalam menyikapi berbagai permasalahan pembangunan di daerah. Dan untuk mewujudkan arah umum pembangunan daerah tersebut, maka Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pernyataan misinya ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Mewujudkan Kepulauan Selayar menjadi daerah investasi berdasarkan

unggulan potensi daerah;

- 2) Mewujudkan penciptaan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparat yang proposional dan sistem kinerja yang baik, ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel dibidang perizinan.
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.

c. Tujuan

Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai lima tahun ke depan. Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal berkewajiban memberikan dukungan dan ikut bertanggungjawab atas tercapainya ljuan dan Arah Kebijakan Umum Pemerintah Kabupaten, yang berhubungan dengan Ekonomi dan Sumber Daya Alam khususnya dalam Bidang Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

Mendorong laju peningkatan investasi pada sector swasta sehingga tercipta lapangan kerja baru yang dapat diakses oleh tenaga kerja local melalui penciptaan suasana yang aman dan kondusif. Hal tersebut selain dimaksudkan agar sector swasta lebih mengembangkan perannya dalam membangun perekonomian daerah, juga diharapkan melalui investasi, terjadi difusi baik dalam hal teknologi (transfer of technology) maupun keterampilan (transfer of skill), yang selaras dengan Misi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal adalah "Mewujudkan Kepulauan Selayar Terkemuka Melalui Penciptaan Iklim Investasi Yang Kondusif Dan Prima Dalam Pelayanan Perizinan"

Berdasarkan pernyataan tujuan di atas serta pernyataan visi dan misi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal ditetapkan dengan tujuan Kantor sebagai berikut :

- 1) Misi pertama, Mewujudkan Kepulauan Selayar menjadi daerah investasi berdasarkan unggulan potensi daerah;
 - a) Terwujudnya Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai daerah investasi melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif.
 - b) Meningkatnya Pendapatan Daerah melalui investasi/Penanaman Modal.
- 2) Misi Kedua, Mewujudkan penciptaan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparat yang proposional dan sistem kinerja yang baik, ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel dibidang perizinan.
Terwujudnya pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur dan system kinerja yang baik.
- 3) Misi Ketiga, Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.
terwujudnya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.

d. Sasaran

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur, dalam kurun waktu lebih pendek dari tujuan. Sasaran merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis yang akan dicapai secara nyata melalui penetapan

kebijakan, program, dan kegiatan sehingga dapat member arah terhadap, alokasi sumberdaya yang telah dipercayakan kepada SKPD yang bersangkutan.

Berdasarkan pernyataan sasaran di atas serta pernyataan tujuan Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal ditetapkan sasarannya sebagai berikut:

a. Misi Pertama :

Mewujudkan Kabupaten Kepulauan Selayar menjadi daerah investasi berdasarkan unggulan potensi daerah;

Tujuan 1, "Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai daerah investasi melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif" dengan sasaran : Meningkatnya nilai investasi.

Tujuan 2, "Meningkatnya Pendapatan Daerah melalui Investasi/Penanaman Modal". Dengan sasaran : Tercapainya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sector perizinan.

b. Misi Kedua

Mewujudkan penciptaan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparat yang proposional dan sistem kinerja yang baik, ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel dibidang perizinan.

Tujuan, "Terwujudnya pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan SDM aparatur yang professional dan system kinerja yang baik". Dengan sasaran :

- 1) Meningkatnya kinerja layanan peijinan.
- 2) Meningkatnya kualitas SDM dalam layanan perizinan.

c. Misi Ketiga

Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.

Tujuan, "Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan dengan mengurus perizinan dan non perizinan sesuai kebutuhan perizinan yang diinginkannya". Dengan sasaran : masyarakat dalam pengurusan perizinan dan non perizinan.

d. Kebijakan

Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pelaksanaan program/kegiatan guna kelancaran dan keterpaduan dalam mewujudkan sasaran, serta visi dan misi instansi pemerintah, dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal.

Kebijakan satuan kerja sedapat mungkin selaras dengan kebijakan Pemerintah bahkan dengan kebijakan pemerintah pusat. Kebijakan (umum) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan program dan kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan informasi yang seluas-luasnya kepada calon investor/penanaman modal tentang potensi daerah yang strategis untuk pengembangan usaha di Kabupaten Kepulauan Selayar.
- b. Meningkatkan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas

SDM dan system kinerja yang baik.

- c. Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui investasi / Penanaman Modal.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi, integrasi, sinkronisasi dan kepastian berdasarkan kewenangan yang dimiliki, disamping itu dimaksudkan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan publik, baik perizinan maupun non perizinan kedalam suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tujuannya agar pelayanan menjadi lebih sederhana, transparan dan pasti. Dengan demikian maka kewenangan penerbitan perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dikelola oleh masing-masing Instansi Teknis, dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kewenangan penerbitan perizinan menjadi tugas pokok dari lembaga tersebut.

Keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan dapat member manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan bagi pemerintah sendiri. Bagi masyarakat dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akan memperoleh pelayanan publik yang lebih baik, serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dan formalitas yang dimiliki. Bagi dunia usaha, Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam perizinan usaha yang pada akhirnya akan meningkatkan minat usaha. Selain itu, dunia usaha juga diharapkan memperoleh manfaat dalam bentuk efisien pelayanan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya, sementara bagi pemerintah, keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan mampu meningkatkan pelayanan lebih efektif dan efisien, meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah, meningkatkan terbangunnya citra yang lebih baik dan mencegah sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan.

5. Manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

- a. Mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan pasti
- b. Mendapatkan efisiensi waktu dalam pengurusan izin
- c. Mendapatkan kepastian waktu izin dan kapan selesai pada saat memasukkan berkas (Lengkap)
- d. Mendapatkan kepastian biaya dan tidak ada pungutan tidak resmi
- e. Mendapatkan kemudahan dengan adanya prosedur yang sederhana.

6. Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan dan waktu pelayanan.

a. Jenis Layanan Perizinan waktu pelayanan

No	Jenis Layanan Perizinan	Waktu
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	6 Hari kerja
2.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5 Hari kerja
3.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5 Hari kerja
4.	Tanda Daftar Industri (TDI)	5 Hari kerja
5.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 Hari kerja

6.	Surat Izin Tempat Usaha (SITU-HO)	5 Hari kerja
7.	Izin Trayek	3 Hari kerja
8.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	6 Hari kerja
9.	Pendaftaran Penanaman Modal	1 Hari kerja
10.	Izin Prinsip Penanaman Modal	3 Hari kerja
11.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	5 Hari kerja
12.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	3 Hari kerja
13.	Izin Usaha Penanaman Modal	3 Hari kerja
14.	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	3 Hari kerja
15.	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan (Merger)	3 Hari kerja
16.	Izin Usaha Perubahan	3 Hari kerja

b. Jenis Layanan Non Perizinan waktu pelayanan

No	Jenis Layanan Perizinan	Waktu
1.	Fasilitas Bea Masuk atas Impor Mesin	3 Hari kerja
2.	Fasilitas Bea Masuk atas Impor Barang dan Bahan	3 Hari kerja
3.	Pemberian Usulan Fasilitas Fiskal	3 Hari kerja
4.	Usulan untuk mendapatkan Fasilitas Pajak Penghasilan	3 Hari kerja
5.	Angka Pengenal Importir Produsen (API-P)	3 Hari kerja
6.	Perpanjangan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing	3 Hari kerja
7.	Rekomendasi Visa untuk Bekerja (TA-01)	3 Hari kerja
8.	Perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja	3 Hari kerja
9.	Insentif Daerah dan/atau Kemudahan Penanaman Modal	5 Hari kerja
10.	Layanan Informasi Penanaman Modal	3 Hari kerja
11.	Layanan Pengaduan Masyarakat di Bidang Penanaman Modal	3 Hari kerja

B. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. *Tangibles*

Dimensi Kualitas Pelayanan pada Wujud fisik (*tangible*) adalah pada kebutuhan warga masyarakat di Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mengurus perizinan IMB, dalam hal fasilitas fisik yang memadai meliputi beberapa hal yaitu: (1) Kemudahan akses dalam proses pelayanan, (2) Kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, dan (3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.

Harapan atas kualitas pelayanan pada Dimensi Kualitas Pelayanan pada Wujud fisik (*tangible*) dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah adanya kemudahan saat proses pengambilan formulir izin mendirikan bangunan (IMB), Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Daeng Baso,

“ Pada saat saya mengambil formulir Izin Mendirikan Bangunan (IMB), saya berharap berjalan dengan lancar dan tidak berbelit-belit, ini kan hanya pengambilan formulir, belum mengurus perizinan.

Pada tahapan selanjutnya formulir perizinan yang telah dilengkapi dibawa masuk ke Kantor PU (Pekerjaan Umum) Kabupaten Kepulauan Selayar, selanjutnya berkas di lengkapi dan diadakan peninjauan ke lokasi. Dari hasil peninjauan itu, dikeluarkanlah Rekomendasi kelayakannya, apabila layak maka akan diteruskan ke kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal untuk diproses perizinannya. Setelah sampai di kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal berkas diperiksa kembali, setelah dianggap lengkap maka

diproses pada hari itu juga selanjutnya izin itu dilimpahkan ke Kantor Bupati untuk ditandatangani oleh Bapak Bupati.

Dari setiap tahapan, warga masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dan keamanan dalam proses dan juga adanya Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Irawan, salah seorang warga yang akan mengurus perizinan IMB,

“.... Saya berharap dalam mengurus perizinan, tidak adanya kendala yang berarti yang mempersulit dan adanya kedisiplinan aparat dalam menangani prosedur ini”

Kenyataan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan pada Dimensi Kualitas Pelayanan pada Wujud fisik (*tangible*) di lapangan pada saat pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Untuk terpenuhinya kualitas pelayanan publik agar berhasil dalam memberikan pelayanan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pemohon atau warga. Keberadaan prosedur atau aturan itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri, karena prosedur akan menjadistandar internal bagi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal untuk tetap menjadi acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai standar pelayanan terpadu yang di implementasikan dengan sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal sudah cukup bagus dengan ada prosedur tetap pengurusan izin yang pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan alur yang terarah dan telah prosedur yang telah ditetapkan.

Kepuasan warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar setelah melakukan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak warga masyarakat dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), warga masyarakat menyebutkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat pegawai sudah cukup bagus. Dimana adanya kemudahan akses dalam proses pelayanan serta pada saat mengurus izin, adanya kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, serta cukup disiplinnya petugas dalam melakukan pelayanan.

b. *Reliability*

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan dari aparat pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal untuk memberikan jasa atau pelayanan yang handal dalam hal penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dengan indikator-

indikator: (1) Kecermatan petugas untuk melayani pelanggan, (2) Kemampuan dan keahlian aparat pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan (3) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Harapan atas kualitas pelayanan dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik kedalam suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pra Pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Daeng Baso,

“ Saya itu menginginkan, Kecermatan petugas untuk melayani pelanggan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB),
Selain itu pada saat proses pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adanya Kemampuan dan keahlian aparat pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
Tak lupa Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kenyataan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan di lapangan pada saat pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pegawai pada dasarnya telah berusaha untuk cermat pada saat melayani pemohon, sebagai mana yang dituturkan oleh salah seorang warga masyarakat yaitu Bpk Haeruddin, pada saat mengurus perizinan.

“ Petugas cukup cermat dalam melayani saya, dimana petugas langsung menanyakan perizinan apa yang hendak saya urus dan

mengarahkan saya pada saat akan mengambil formulir pendaftaran pengurusan perizinan.”

Selain itu kemampuan dan keahlian aparat pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, hal ini terlihat dengan penggunaan alat penginputan formulir berupa seperangkat alat komputer yang cukup fasih digunakan oleh pegawai. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka pengurusan perizinan telah memiliki standar pelayanan yang jelas.

Kepuasan warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar setelah melakukan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pasca Pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

c. *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap/ketanggapan) adalah kemampuan dari aparat pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal untuk membantu warga masyarakat untuk memberikan jasa dan pelayanan dengan cepat pada saat mengurus penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan indikator-indikator: (1) Respon petugas dalam melayani warga masyarakat, (2) Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritik warga, dan (3) Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Harapan atas kualitas pelayanan dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses

pelayanan publik kedalam suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Daeng Baso,

“ Saya itu menginginkan, Respon petugas dalam melayani warga masyarakat pada saat penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Selain itu pada saat proses pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adanya Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritik warga, Tak lupa Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Kenyataan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan di lapangan pada saat pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Respon petugas dalam melayani warga masyarakat bisa dikatakan cukup memadai, hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan warga masyarakat yaitu Bapak Himawan,

“ Pada saat saya akan mengambil formulir pendaftaran, respon petugas cukup bagus dengan memberikan penjelasan tentang perizinan, selain itu pegawai melayani saya dengan cepat hingga pelayanan dapat cepat selesai...”

Selain itu, adalah bagian dari sistem di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal bahwa segala saran dan kritik warga merupakan bagian dari peningkatan kualitas pelayanan dan merupakan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar Setelah melakukan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP), warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar merasa cukup puas dengan layanan petugas, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Abd kadir,

“ Saya menilai bahwa respon petugas dalam melayani warga masyarakat sudah cukup baik , mereka cukup cepat, tepat dan cermat dalam melayani saya dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan juga petugas pelayanan harus juga mampu menerima saran dan kritik warga atas kualitas layanan ini”

d. Assurance

Yaitu jaminan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan aparat pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi warga masyarakat sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan dalam mengurus penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan indikator indikator-indikator : (1) Adanya kepastian waktu (tepat waktu), (2)Jaminan biaya, (3) Jaminan legalitas dalam pelayanan.

Harapan atas kualitas pelayanan dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik kedalam suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Daeng Sibali,

“ Saya itu menginginkan, Adanya kepastian waktu (tepat waktu) penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), selain itu pada saat proses pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adanya Jaminan biaya sesuai dengan ongkos biaya yang tertera....”

Kenyataan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan di lapangan pada saat pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh warga masyarakat

Kabupaten Kepulauan Selayar di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adanya kepastian waktu, Jaminan biaya dan Jaminan legalitas dalam pelayanan adalah bagian jaminan dari sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Selayar.

Adanya jaminan uang pembayaran retribusi sesuai dengan yang tertera maka hal ini menimbulkan Kepuasan warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar setelah melakukan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atas kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain itu dengan jaminan 6 hari kerja proses pelayanan akan diselesaikan maka memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat.

e. *Emphaty*

Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah-masalah warga masyarakat dari aparat pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal,. Dengan (1) Mendahulukan kepentingan warga masyarakat, (2) Petugas melayani dengan sikap ramah, (3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Harapan atas kualitas pelayanan dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses

pelayanan publik kedalam suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Daeng Ngirate,

“ Saya itu menginginkan, Mendahulukan kepentingan warga masyarakat penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB),
Selain itu pada saat proses pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adanya Petugas melayani dengan sikap ramah,
Tak lupa Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).....

Kenyataan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan di lapangan pada saat pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada proses pelayanan publik pada suatu sistem penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), bahwa para pegawai selalu berupaya mendahulukan kepentingan warga masyarakat, Petugas melayani dengan sikap ramah dan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Kepuasan warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar atas kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal setelah melakukan pengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah cukup baik. Hail ini diungkapkan oleh Bapak Daeng Ngirate, bahwa beliau cukup puas atas pelayanan dikarenakan para pegawai selalu berupaya mendahulukan kepentingan warga masyarakat, Petugas melayani dengan sikap ramah dan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).

C. Pelayanan Penerbitan IMB

Kemampuan aparatur pemerintah ditentukan oleh Sumber daya aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pencapaian suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada dinas-dinas terkait dalam pelayanan izin Mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten kepulauan Selayar pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak didukung dengan sumber daya aparatur yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Aparat sebagai unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran tugas-tugas kedinasan yang bersangkutan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. aparatur yang mempunyai kualitas sumber daya yang baik sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Karena bagaimanapun baiknya perencanaan serta canggihnya sarana dan prasarana yang digunakan sangat ditentukan oleh kemampuan dan kualitas sumber daya aparaturnya.

Untuk melakukan pengurusan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KTSP), tahapan atau alur yang harus diikuti adalah:

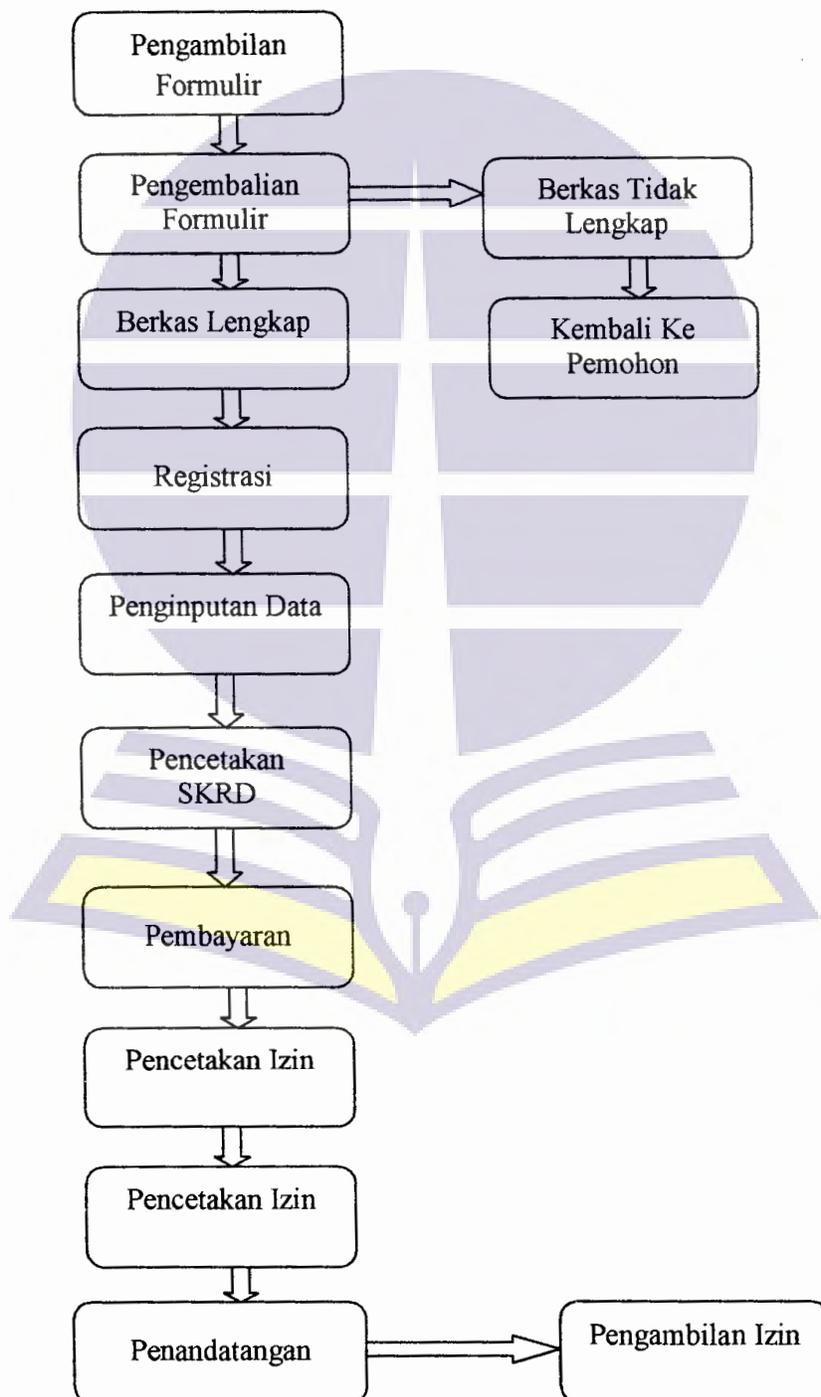
- a. Pemohon mengambil Formulir perizinan
- b. Pemohon melengkapi berkas yang diminta, apabila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi
- c. Apabila Berkas lengkap, lakukan registrasi ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KTSP)

- d. Data berkas formulir yang telah lengkap diinput.
- e. Setelah di input dan diolah maka dilakukan Pencetakan SKRD (surat ketetapan retribusi daerah)
- f. Pemohon melakukan Pembayaran retribusi sesuai dengan perizinan yang akan diambil
- g. Pencetakan Izin
- h. Penandatanganan Berkas oleh pemohon
- i. Pengambilan Izin



Untuk lebih jelas, maka bagan alur pelayanan sebagai berikut:

Gambar 2. Bagan Alur Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KTSP)



Dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), ada beberapa hal yang harus diketahui yaitu persyaratan izin mendirikan bangunan (IMB) serta prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB).

a. Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Persyaratan izin mendirikan bangunan (IMB) dibagi atas beberapa jenis yang harus diketahui dan dipenuhi oleh masyarakat (pemohon) yaitu, persyaratan administrasi, persyaratan teknis dokumen, serta biaya retribusi yang dikenakan.

b. Prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Dalam proses penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) ada sejumlah prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat (pemohon). Berikut prosedur, tempat pelaksanaan dan pelaksana dari prosedur, serta waktu pelaksanaan prosedur tersebut, yaitu sebagai berikut.

- 1) Pengambilan formulir untuk layanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, kemudian berkas tersebut oleh masyarakat (pemohon) dilengkapi dengan mengambil tandatangan tetangga untuk batas tanah, kemudian tanda tangan RT RW, Lingkungan, Lurah dan diketahui oleh camat.
- 2) Berkas permohonan di bawa masuk ke Kantor PU. Kebagian Bidang Tata Ruang lengkap dengan gambar yang sudah ditanda tangani oleh yang berwenang, diantaranya Arsitektur penggambar, pemilik dan kepala bidang Tata Ruang dan kepala seksi yang menangani itu.

- 3) Berkas yang lengkap itulah yang akan dilaksanakan peninjauan ke lapangan oleh bidang Tata Ruang pada kantor PU. Selaku bidang teknis yang menangani izin.
- 4) Dari hasil peninjauan itu, dikeluarkanlah Rekomendasi kelayakannya, apabila layak maka akan diteruskan ke kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal untuk diproses perizinannya.
- 5) Setelah sampai di kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal berkas diperiksa kembali, setelah dianggap lengkap maka diproses pada hari itu juga selanjutnya izin itu dilimpahkan ke Kantor Bupati untuk ditandatangani oleh Bapak Bupati.

Dalam pelayanan IMB di Kabupaten kepulauan Selayar melibatkan dua instansi yaitu : Dinas Pekerjaan Umum (Bidang Tata ruang) dalam hal ini sebagai salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dimana tugas dan fungsi utamanya adalah merumuskan kebijakan pengendalian dan pemanfaatan ruang sesuai peruntukan dan fungsi kawasan. Dalam pemanfaatan ruang khususnya bidang tata ruang dan perizinan tugas dan fungsi utamanya adalah menetapkan Garis sempadan bangunan (GSB) dan garis sempadan pagar (GSP) serta menerbitkan rekomendasi mendirikan bangunan, Dinas Pekerjaan Umum (Bidang Tata ruang) dalam hal ini yang menentukan tentang analisis konstruksi bangunan, serta kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (Bidang Perizinan) sebagai bidang yang memproses berkas-berkas para pemohon berdasarkan rekomendasi kelayakan dari dinas di atas.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan IMB tentu ada permasalahan yang di hadapi oleh aparat. Seperti yang ungkapkan oleh kepala bidang Tata Ruang 'Said Abdul Gani, ST' dalam wawancara langsung yakni:

“Aparat yang bertugas di bidang tata ruang sudah termasuk dalam katerogi baik dan mampu dilihat dari latar belakang pendidikan yang kebanyakan adalah sarjana teknik serta di dominasi oleh golongan III, hal ini sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas dan fungsi yang mereka miliki terutama dalam hal pelayanan IMB.

Lebih lanjut dinyatakan oleh kepala bidang bidang tata ruang, mengenai sumber daya aparatur:

“Aparat yang bertugas melayani masyarakat khususnya mengenai konstruksi bangunan di bidang Tata Ruang saat ini khususnya mengenai kualitas dan kuantitas bisa dibilang sudah cukup memadai, tinggal bagaimana mengkoordinasi keadaan pegawai dengan tugas masing- masing agar tidak tumpang tindih sehingga tidak terjadi tugas-tugas terbengkalai akibat kesalahan pegawai dalam menerjemahkan perintah dari atasan ataupun tingkat disipin pegawai, hal ini terbukti pada saat jam-jam kerja masih ada saja pegawai yang keluyuran diluar kantor entah itu ke pasar atau ketempat lain, kadangkala juga ada pegawai yang sibuk online di Facebook yang tidak ada gunanya, hal-hal seperti ini tentu bisa berimbas kepada kualitas pelayanan

Walaupun tingkat pendidikan yang dimiliki sudah memadai tetapi jika kedisiplinan dalam hal mengerjakan tugas-tugas yang di perintahkan pimpinan

kurang, maka akan berimbas kepada kurangnya kualitas pekerjaan, terdapat kesalahan dan sebagainya, sebagaimana yang di utarakan oleh kepala bidang Bidang tata Ruang “ Said Abd. Gani, ST”.

Ada beberapa alasan yang mengatakan bahwa kemampuan pegawai yang ada kurang memadai, banyak didasarkan atas keluhan dari masyarakat dimana petugas pemberi layanan IMB masih lambat, terbitnya IMB yang lama kadang sampai berminggu-minggu, bahkan ada yang lebih dari sebulan, kesalahan pada proses pengimputan data masyarakat pemohon IMB, kurangnya kesadaran pegawai tentang kedisiplinan sehingga menyebabkan urusan menjadi terbengkalai, serta masih di temukan juga pegawai yang kurang mampu menggunakan komputer yang tersedia khususnya dalam hal gambar bangunan. Hasil wawancara dengan masyarakat yang telah mengurus IMB pada dinas terkait, di peroleh gambaran bahwa jumlah pegawai yang ada saat ini masih belum maksimal, serta kualitas para pegawai masih perlu ditingkatkan karena kemampuan aparat cukup berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan terhadap para pengguna jasa.

Sebagai kesimpulan bahwa sumber daya aparatur yang khusus menangani bidang teknis dalam pelayanan IMB pada bidang tata ruang dan perizinan sudah baik dan tergolong mampu, tetapi kalau dilihat dari segi kuantitas masih belum mencukupi untuk melayani masyarakat dalam memperoleh IMB, mengingat luasnya Kabupaten kepulauan Selayar dengan sebelas kecamatan sehingga perlu diadakan penambahan karena walaupun isi dari kebijakan sudah dikemukakan secara jelas tetapi implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan

tugas maka hal tersebut pasti tidak dapat berjalan secara lancar. Untuk menjalankan kewenangannya ketersediaan jumlah pegawai yang ada belum proporsional.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sementara mengurus IMB memberikan pernyataannya bahwa mereka memandang prosedur pelayanan kurang jelas dan tidak jelas selain itu prosedur pelayanan kurang dilaksanakan secara konsisten. Dalam artian masih ada toleransi terhadap beberapa prosedur pelayanan yang tidak dapat dipenuhi tapi keadaan sudah sangat memaksa beberapa petugas membolehkan terutama bagi yang mengurus secara spesial oleh petugas dari dinas terkait. Selain itu sering juga dijumpai waktu penyelesaian IMB selama 1 minggu ternyata kenyataannya sampai 3 atau 4 minggu.

Untuk kemudahan proses mereka memandang prosedur pelayanan kurang sederhana atau berbeli-belit, yang seharusnya dilaksanakan 1 atap ternyata terpisah antara kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan kantor dinas pekerjaan umum, selain itu masyarakat juga memandang prosedur pelayanan kurang sederhana karena banyak pegawai yang harus dihadapi saat pengurusan. Sehingga hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa prosedur pelayanan pengurusan IMB masih kurang baik.

Kalau kita berbicara masalah sarana dan prasarana, maka yang dimaksud disini adalah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Mengenai masalah sarana sudah ada tempat pelayanan yaitu kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan bidang

Tata Ruang pada kantor PU adalah tempat pendaftaran para pemohon baru untuk mengurus kelengkapan persyaratan berkas IMB.

Sedangkan untuk prasarana kantor di dua instansi tersebut yaitu berupa kelengkapan layanan secara umum, kondisi sarana masih bisa di gunakan atau harus di perbaiki, sebab ini sangat berpengaruh terhadap kelancaraan administrasi serta menunjang kemampuan aparat itu sendiri.

Sarana dan prasarana merupakan suatu ukuran tentang tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi karena tanpa adanya sarana yang memadai mustahil rencana-rencana kegiatan yang telah ditetapkan dapat tercapai, oleh sebab itu bagi instansi terkait harus memperhatikan mengenai kebutuhan akan perlengkapan kantor yang digunakan dalam operasional

Lebih jauh diungkapkan oleh staf yang bertugas di bidang Tata Ruang pada kantor PU menyangkut tentang sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan IMB: “Menyangkut tentang sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan IMB kepada masyarakat, menurut saya belum mendukung, karena jika dilihat dari kondisi ruangan kantor yang sempit, serta di dinas ini tidak didukung oleh komputer yang memadai dan juga kendaraan dinas roda 4 ataupun roda 2 sebagai kendaraan operasional untuk menjangkau pelosok kecamatan, misalnya dalam hal ini meninjau lokasi bangunan pemohon untuk menghitung jarak sempadan yang telah di tetapkan serta mengawasi pembangunan para pemohon yang sudah di berikan izin membangun apakah sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam izin atau belum, karena tidak semua diantara dari kami memiliki kendaraan pribadi misalnya motor. Mengenai kendaraan dinas sudah lama kami

ajukan tetapi sampai saat ini belum mendapat persetujuan”(Wawancara Said Abdul Gani ,ST, Kepala Bidang Tata ruang).

Memang tidak dipungkiri menyangkut sarana dan prasarana kantor serta kendaraan operasional adalah merupakan hal yang urgen mengingat tugas pokok dalam pelaksanaan perda mencakup satu Kabupaten kepulauan Selayar dan pegawai yang bertugas tidak semua memiliki kendaraan pribadi.

Berdasarkan wawancara dengan staf pada badan kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dalam hal ini adalah tempat pendaftaran pemohon IMB, dan mengurus tentang biaya retribusi dan berkas-berkas pemohon IMB, menyatakan bahwa:

“Di kantor saya keadaan sarana belum mendukung untuk mengurus tentang IMB, meja dan lemari arsip yang sangat kurang sehingga arsip IMB atau berkas-berkas IMB tidak tertampung lagi dalam lemari yang aman dan sering sekali tercecer, jumlah komputer untuk mengolah berkas-berkas juga masih kurang, serta loket tempat mendaftar tergolong sempit,hal ini diakibatkan karena kantor yang kami tempati kecil dan tidak bisa lagi diadakan perluasan atau penambahan ruangan karena lahan yang memang sempit”, (Wawancara)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf dari dinas pekerjaan umum, khusus pada bidang Tata ruang yang dalam hal ini mengurus masalah pengawasan IMB mengenai sarana dan prasarana,

“Situasi sarana dan prasarana di kantor saya sudah cukup baik, dilihat dari situasi kantor yang luas sehingga ruang gerak kami semakin luas pula, tetapi kalau dari segi jumlah komputer mungkin harus diadakan penambahan lagi karena di

bidang tata ruang tidak hanya fokus pada pengurusan konstruksi IMB saja, tapi mencakup tugas-tugas lain juga” (wawancara, Bahtiar)

Berdasarkan wawancara di atas keadaan inventaris kantor harus disesuaikan dengan jumlah pegawai, tingkat kebutuhan dan beban kerja, misalnya dalam hal komputer, apalagi jika dilihat dari perkembangan tugas para pegawai maka sarana penunjang kantor di instansi terkait saya rasa perlu mendapat perhatian, mengingat kondisi di instansi terkait masih belum sesuai.

Pegawai atau karyawan atau dengan istilah yang lebih luas sering disebut sebagai sumber daya manusia adalah merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari sumber-sumber daya lainnya yang digunakan organisasi. Dewasa ini dalam organisasi yang modern keberadaan sumber daya manusia tidak hanya diukur atau dilihat dari segi kuantitas tetapi lebih banyak dilihat dari segi kualitas agar mampu mengembangkan organisasi.

Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari tingkat pengetahuan, kemampuan, dan keterampilannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi akan sangat mendukung kelancaran organisasi tersebut. Kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya dituntut pada pegawai pelaksana tetapi termasuk pegawai tingkat manajer/pimpinan. Kemampuan pegawai sebagai pelaksana yang dihubungkan dengan pekerjaannya dapat diartikan sebagai suatu keadaan pada diri seseorang yang secara bersungguh-sungguh bekerja, berdayaguna untuk

melaksanakan pekerjaan sehingga memungkinkan suatu tujuan akan tercapai (Kae Chung dan Leon Megison, dalam Suharyati, 2001).

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa aparat yang bertugas di bidang tata ruang sudah termasuk dalam katerogi baik dan mampu dilihat dari latar belakang pendidikan yang kebanyakan adalah sarjana teknik serta di dominasi oleh golongan III, hal ini sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas dan fungsi yang mereka miliki terutama dalam hal pelayanan IMB. Selain itu aparat yang bertugas melayani masyarakat khususnya mengenai konstruksi bangunan di bidang Tata Ruang saat ini khususnya mengenai kualitas dan kuantitas bisa dibilang sudah cukup memadai.

Jika dikaitkan dengan Robbins (2000) mengatakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan hal ini sudah sesuai sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat telah siap mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat yang ingin mengurus surat IMB di kabupaten kepulauan Selayar.

Moenir (2000) mengatakan bahwa faktor penting lainnya yang berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah faktor organisasi atau lebih tepatnya organisasi pelayanan. Adapun sarana pendukung organisasi pelayanan adalah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar. Stoner (1986) mengatakan prosedur adalah program yang telah teruji untuk menyempurnakan metode kerja agar mendapat suatu cara yang lebih baik, mendapat suatu pekerjaan yang lebih baik dengan sedikit usaha atau waktu. Selanjutnya menurut Soedjadi

(1995), prosedur adalah sebagai suatu cara atau pola pelaksanaan tugas yang seefisien mungkin dengan melihat segi-segi tujuan, tenaga kerja, biaya, fasilitas, peralatan, waktu dan ruang.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur pelayanan dalam mengurus surat IMB masih ditemukan berbagai permasalahan padahal untuk melakukan pengurusan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, Pelayanan dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), tahapan dan alur pelayanan telah teratur dengan rapi. Selain pengurusan perizinan IMB dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), perizinan juga dilakukan di Kantor Dinas PU. Pada Kantor Dinas PU, Bidang Tata Ruang melakukan peninjauan untuk mengklarifikasi berkas apa telah sesuai, begitu pula untuk pengawasan IMB dilakukan oleh bidang Tata Ruang. sehingga disimpulkan bahwa sosialisasi terhadap prosedur pelayan masih kurang. Padahal Moekijat (1998) telah memberikan penjelasan tentang keuntungan dari prosedur yang telah ditetapkan antara lain adalah ; memberikan urutan dan cara pekerjaan, mengakibatkan penghematan dalam biaya pelaksanaan, keseragaman tindakan, serta dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan dalam bentuk yang baik.

Sehingga kebijakan yang baik agar tercipta pelayanan yang baik bagi masyarakat adalah diadakannya selalu sosialisasi terhadap mekanisme dalam memperoleh surat IMB di tingkat kecamatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

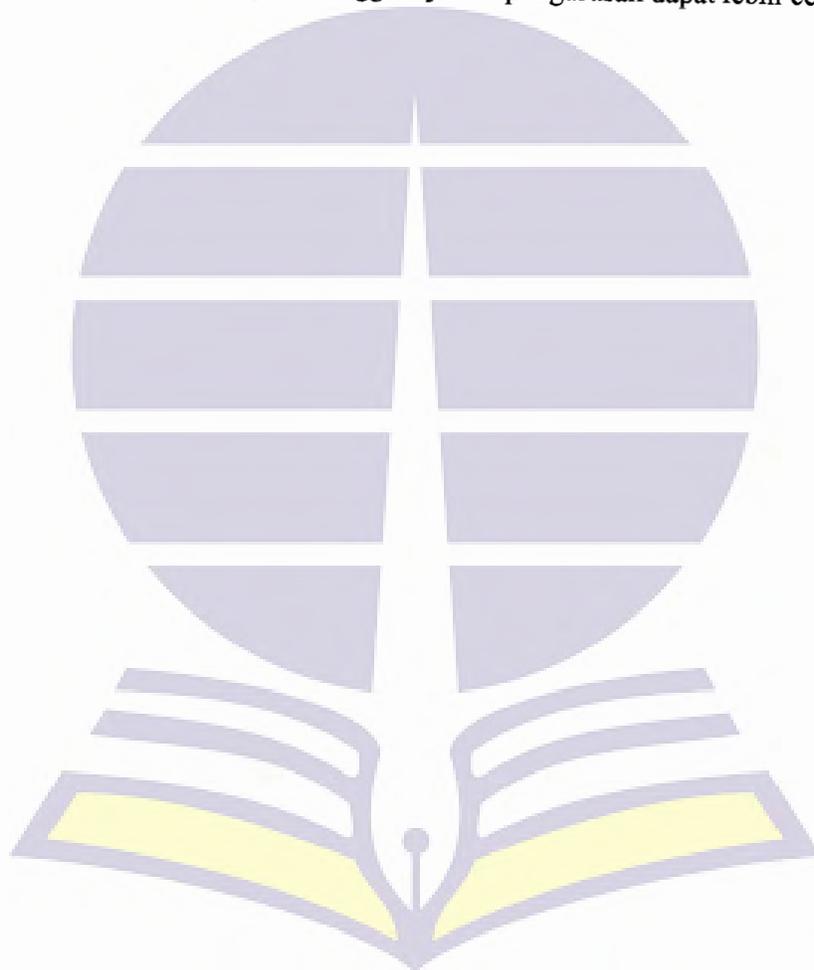
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap temuan peneliti dilapangan tentang kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kabupaten kepulauan selayar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemampuan aparaturn pemerintah dalam pengurusan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan pada Kantor Dinas PU, Bidang Tata Ruang, bahwa kemampuan pegawai cukup baik dalam melaksanakan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Untuk proses pelayanan masih ditemui berbagai permasalahan dan hal ini dikarenakan kurang tauhan masyarakat terhadap proses dalam mengurus surat IMB di Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Untuk mendapatkan hasil pelayanan yang baik maka pihak dari Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan kantor dinas Pekerjaan Umum harus bersinergi dalam mensosialisasikan prosedur penerbitan surat IMB ke masyarakat secara periodik, sehingga tidak terkesan pengurusan berbelit-belit.

B. Saran

1. Pelayanan pengurusan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan kantor PU perlu terus dibenahi, baik dari segi Sumber daya manusianya maupun dari sarana dan prasarana.

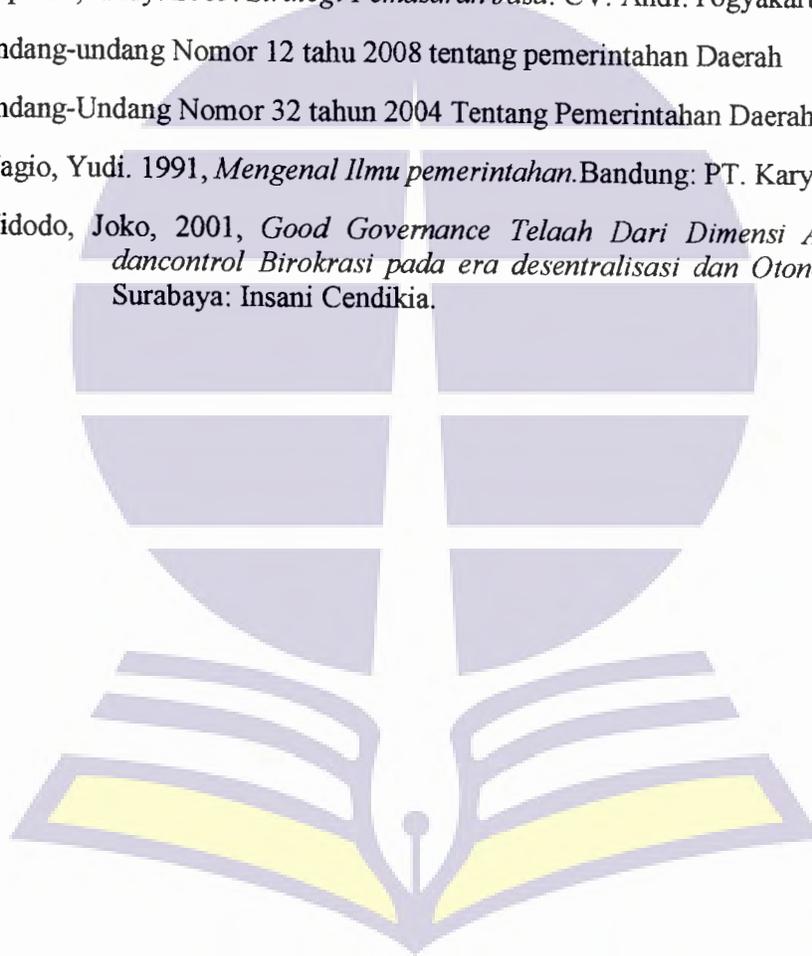
2. Bahwa Pelayanan pengurusan perizinan IMB masih melalui dua instansi yakni Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dan kantor PU, untuk masa yang akan datang, perlu dicarikan solusi untuk pengurusan hanya ditangani oleh satu instansi saja, sehingga layanan pengurusan dapat lebih cepat lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Selayar 2011. *Selayar Dalam Angka 2011*, Badan Pusat statistik Kabupaten Selayar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gie, The Liang. 1997. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: PT.Gunung
- Glueck dan Jauch.2000.*Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Edisi Ketiga. Terjemahan Murad dan Henry.Erlangga.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63.Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik
- Moenir.2001. *Manjemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta : PT. Bumi aksara
- Ndaraha, Taliziduhu. 2003, *Kybernology (Ilmu pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 1 tahun 2009 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 2 tahun 2009 Tentang Garis Sempadan
- Peraturan Kabupaten Selayar Nomor 51 tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemutihan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Poerwadarminta. 1985. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta:PN. Balai Pustaka
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:..Pustaka pelajar.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.
- Satori, Djam'an.2011, *Metodologi peelitian Kualitatif*.Bandung: Alfabeta
- Sianipar, Jhazoonar. 1999. *Manajemen Pelayanan masyarakat*.Jakarta : LAN

- Soewarno. H, 1995, *Administrasi pemerintahan Dalam pmbangunan Nasional*, Jakarta: PT. Agung
- Suryaningrat, Bayu. 1979, *Mengenal Ilmu pemerintahan*. Jakarta: IIP
- Syarifuddin, Ateng, 1993, *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Di Daerah*, Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti
- Tjiptono,Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta
- Undang-undang Nomor 12 tahu 2008 tentang pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wagio, Yudi. 1991, *Mengenal Ilmu pemerintahan*.Bandung: PT. Karya Nusantara
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dancontrol Birokrasi pada era desentralisasi dan Otonomi daerah*, Surabaya: Insani Cendikia.



PEDOMAN WAWANCARA

Kasie Perizinan

- Bagaimana proses identifikasi wajib retribusi IMB di Kab. Kep. Selayar.
- Apakah dalam proses tersebut menghadapi kendala ? berupa apa ?
- Lalu apa yang dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut ?
- Apakah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu telah menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam identifikasi siapa saja yang wajib retribusi ?
- Menurut Bapak/ Ibu apa yang menyebabkan masyarakat cenderung enggan untuk mengurus IMB ini ?
- Kendala apa yang dihadapi dilapangan pada saat pemungutan IMB ini ?
- Apakah sosialisasi mengenai IMB ini dimasyarakat masih kurang ?

Kasie Perencanaan

- Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai kendala yang dihadapi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu terkait identifikasi retribusi IMB ?
- Langkah apa yang ditempuh untuk mengatasi kendala tersebut ?
- Bagaimana dengan sosialisasi yang sudah dilakukan sekarang ?
- Apa saja yang dilakukan dalam evaluasi ?

Kasie Pengawasan

- Apakah Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu telah menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam identifikasi siapa saja yang wajib retribusi ?
- Bagaimana prosedur pengawasan terhadap proses permohonan retribusi IMB ?
- Sampai sejauh manakah seksi pengawasan pada terlibat ?
- Bagaimana prosedur pemberian sanksi terhadap wajib retribusi yang melanggar ?
- Apakah ada pengawasan tersendiri untuk pihak internal dalam hal pemungutan retribusi IMB ini ?
- Bagaimana bentuk pengawasan internal terhadap pegawai pada instansi ini ?



WAWANCARA DENGAN KEPALA KANTOR



WAWANCARA DENGAN KEPALA SEKSI KANTOR PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU



RUANG PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)



GEDUNG KANTOR TAMPAK DARI DEPAN



PROSEDUR PELAYANAN IMB

