

**KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IJIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

(Studi Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun Oleh :

YUDICIA PRANATA KUSUMA

NIM : 0810310385



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2013

MOTTO:

“Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa perlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya.”

(H.R Muslim dalam Shahih-nya).

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membeangun kesempatan untuk berhasil”

(-Mario Teguh-)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
(Studi pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota Batu)

Disusun oleh : Yudicia Pranata Kusuma

NIM : 0810310385

Fakultas : Ilmu Administrasi

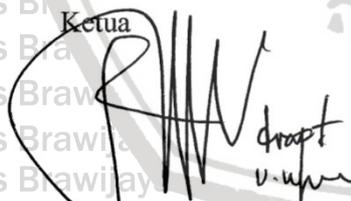
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 29 November 2012

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota


Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS


Dr. Suwondo, MS

NIP. 19691002 199802 1 001

NIP. 19530201 198010 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya.

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Januari 2013

Jam : 08.00

Skripsi atas nama : Yudicia Pranata Kusuma

Judul : Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
(Studi pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota
Batu).

dan dinyatakan lulus

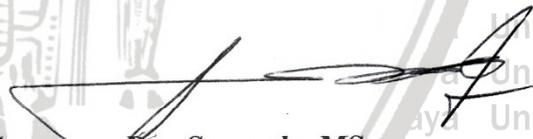
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Imam Hanafi, M.Si.MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

Anggota



Dr. Iman Hardjanto, MAP
NIP. 19460619 197412 1 001

Anggota



Wima Yudho Prasetyo, S.Sos, MAP
NIP. 19790523 200604 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70)

Malang, November 2012

Mahasiswa

TTD

Nama : Yudicia Pranata Kusuma

NIM : 0810310385



RINGKASAN

Yudicia Pranata Kusuma, 2013, **Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). (Studi pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota Batu)**, Dr. Imam Hanafi, Si.MS dan Drs. Suwondo, MS, 160 Hal + xviii.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah yang membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintah di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, dimana masih dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Hal tersebut diperparah dengan buruknya birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Khususnya pada birokrasi Perijinan. sebagai contoh Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terkesan kerap dinilai lamban dan cenderung berbelit-belit, kerap kali dalam proses perijinan masyarakat dihadapkan dalam situasi dimana proses perijinan harus melewati tiga atau bahkan empat instansi dengan banyak meja aparat. Dapat di bayangkan betapa lamanya waktu yang dibutuhkan hanya untuk mengurus urusan perijinan. Keresahan dan kritik sering dilontarkan masyarakat, karena setiap meja yang harus dilalui dalam satu proses pengurusan cenderung menjadi ajang pungutan liar oleh oknum aparat. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan birokrat tidak kunjung memperlihatkan kemajuan ke arah yang baik malah sebaliknya.

Peneliti disini membahas mengenai bagaimanakah kinerja Pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam hal ini dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pemerintahan Daerah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan oleh KPPT Kota Batu

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini terbagi menjadi 3 aspek yakni, aspek masukan (*input*), dimana membahas mengenai sumber daya manusia / aparatur (SDM) dan juga saran dan prasarana penunjang. Aspek kedua yakni, *Proses*, aspek ini membahas

mengenai sejauh mana mekanisme di dalam suatu proses perijinan. Dan yang ketiga, aspek keluaran (*Output*), dimana aspek ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja KPPT dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kompetensi aparatur pemberi pelayanan (SDM), sarana dan prasarana, mekanisme yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya pelayanan, disertai pula dengan pencapaian target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi. Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu pada dasarnya sudah baik dan sudah mencapai apa yang dikatakan pelayanan berkualitas. Dikatakan demikian di karenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan para pelanggan atau masyarakat pengguna.

Kata kunci : *kinerja, Pemerintahan Daerah, Kualitas, Pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).*



SUMMARY

Yudicia Pranata Kusuma, 2013, **Performance of Local Government in Developing Quality Services Building Permit (IMB). (Study in Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu**, Dr. Imam Hanafi, Si.MS dan Drs. Suwondo, MS, 160 Hal + xviii.

This research background by the implementation of regional autonomy that has been rolled out by the government since 2001 and Law No. 32 of 2004 as amended by Law No. 12 Year 2008 on Local Governance which lead to changes in the implementation of the government in the area. One of those changes is giving wider authority in some areas of government administration. By increasing the breadth of this authority, the area of government bureaucracy to manage and organize public services to better suit the needs of the community.

The fact that there are showing a lack of relief, it was related to the satisfaction of the people who have not met in other words the services provided during this still does not meet customer expectations or society, which is still perceived weaknesses that impact is often detrimental to the public.

This is compounded by poor public service bureaucracy in Indonesia. Especially in bureaucratic licensing, for example Building Permit (IMB), which often seem slow and tends assessed convoluted, often in the licensing process faced a situation where the permitting process must pass through three or even four agencies with lots of counter forces. Can one can imagine how long it takes just to take care of business licensing. Unrest and criticism often leveled society, because every table to be passed in one process tends to be an excellent management of extortion by unscrupulous officials. It shows that public service bureaucrats who do not visit shows good progress toward the opposite

Researchers is to discuss the extent of the performance of local government in improving service quality Building Permit (IMB) in this case by KPPT Kota Batu. It aims to describe and analyze the performance of the regional government in improving service quality building permits (IMB) by KPPT Kota Batu.

This study uses qualitative research and the approach used is the descriptive approach in order to describe, depict or describe in a systematic, factual and accurate as to facts, properties and relationships between phenomena are investigated.

The study is divided into three aspects. The first aspect is the aspect of the input (input), which discussed the human resources / personnel (HR) as well as advice and infrastructure. The second aspect that is, the process, this aspect discussed the extent to which the mechanism in a permitting process. And the third aspect of the output (Output), which discusses this aspect of the quality of existing services.

The results showed that the performance KPPT in improving service quality Building Permit (IMB) has to be good, it can be seen from the apparatus competency of service providers (HR), facilities and infrastructure, the

mechanism consisting of procedures, administrative requirements, media information and complaints, service turnaround time, and cost of services, accompanied by the achievement of performance targets, goals, vision and mission of the organization. IMB service quality in Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu basically good and have reached what the quality of service. It was said, in caused the service provided meets the expectations and satisfaction of the customer or the user community.

Keywords : *Performance, Local Government, Quality, Service, Building Permit (IMB).*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)”**. Tidak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Imam Hanafi, Si.MS, Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan sabar telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan bagi penulis.
4. Bapak Drs. Suwondo, MS, Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang juga dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dukungan materil dan arahan yang membangun bagi penulis.
5. Bapak M.Syamsul Bakri, S.Sos, MM selaku Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.
6. Bapak Drs. Tri Judi Prasetyono selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

7. Bapak Endro Wahjudi. ST Selaku Kepala Seksi Pembangunan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

8. Bapak Sopa Ike Pace, S.kom selaku Kepala Seksi Informasi Dan Pengaduan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

9. Seluruh staff/Pegawai di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih banyak atas dukungannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, November 2012

Penulis



LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Ucapan tanpa batas untuk Yang Maha Kuasa, Allah SWT atas setiap nafasku dan keberkahannya. Shalawat serta salam

bagi junjunganku, Nabi Muhammad SAW atas teladannya.

Dengan mengucapkan syukur, Alhamdulillah...Kupersembahkan Skripsi ini untuk Orang-orang yang kusayangi dan kucintai.

Teristimewa kepada ayahanda A. Azis Maulana SH,MH dan Ibunda terkasih Siti Isnaeny NR.SH, terimakasih banyak atas motivasi, dukungan moril maupun materiil yang selama ini engkau perjuangkan untukku. Dengan do'amu aku melangkah, dengan ridhomu aku berjuang dan dengan restumu aku perjuangkan amanatmu. Terimakasih ayah dan terimakasih ibu...

Serta kakak-kakak ku Eko Pranata K, Ike Pranata K dan Aditya Pranata K, serta keluarga besar saya yang selalu memberi banyak motivasi dan doa.,

Dan tak lupa Teman-teman seperjuangan, yang selalu membantuku baik dalam suka maupun duka, Akbar Pandu Dwinugraha, Wahyu Tri Mulyo, Nazarus Sururi, Teddy Persia Wibowo, Sulung Budhianto Wijaya, Yulinda Karliani, Vita Windy Mahardika, Septian Catur Ismawati, Sulviana Sari Batubara, Widya Novitasari dan seluruh mahasiswa Administasi Publik angkatan 2008, terima kasih teman, kalian adalah teman terbaik yang pernah aku punya dan terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Terimakasih atas do'anya semoga amal ibadah dan kebaikan mereka semua diridhoi dan dibalas Allah SWT (Amin).

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERSEMBAHAN	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Perumusan masalah	12
C. Tujuan penelitian	12
D. Kontibusi penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Pemerintahan Daerah	14
1. Pengertian Pemerintahan Daerah	14
2. Pengertian Desentralisasi	16
3. Otonomi Daerah	17
B. Kinerja	19
1. Pengertian Kinerja	19
2. Fungsi kinerja	22
3. Penilaian Kinerja	22
4. Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	26
C. Pelayanan Publik	27
1. Pengertian Pelayanan Publik	27
2. Asas-asas Pelayanan Publik	28
3. Prinsip Pelayanan	29
4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	31
D. Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	32
1. Cakupan Standar Pelayanan	33

2.	Standar Pelayanan Minimum	33
3.	Kepuasan Pelanggan	34
E.	Pelayanan Prima	36
1.	Pengertian Pelayanan Prima	36
2.	Unsur-unsur Pelayanan Prima	37
3.	Pentingnya Pelayanan Prima	37
F.	Kualitas Pelayanan Publik	38
G.	IMB	45
1.	Pengertian Ijin	45
2.	Pengertian IMB	48
BAB III METODE PENELITIAN		50
A.	Jenis Penelitian	50
B.	Fokus Penelitian	51
C.	Lokasi Dan Situs Penelitian	53
D.	Jenis Dan Sumber Data	54
E.	Teknik Pengumpulan Data	55
F.	Instrumen Penelitian	56
G.	Analisis Data	57
H.	Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
1.	Hasil Penelitian	60
1.	Gambaran Umum Kota batu	60
a)	Sejarah Kota Batu	61
b)	Wilayah dan Kependudukan	62
2.	Gambaran Umum KPPT Kota Batu	65
a)	Gambaran Umum KPPT	65
b)	Visi, Misi, Tujuan, Dan Motto	68
c)	Tugas Pokok dan Fungsi	70
d)	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu	71
3.	Penyajian Data Fokus	76
	Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu	76
a.	Input	
1.	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (SDM)	77
2.	Sarana dan Prasarana	80
b.	Proses	
1.	Mekanisme Penerbitan IMB	84
a)	Prosedur Pelayanan IMB	84
b)	Persyaratan Administrasi IMB	91
c)	Pelayanan Informasi dan Pengaduan	94

2.	Waktu Penyelesaian IMB	99
3.	Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	103
c.	Output	
1.	Kualitas KPPT dalam pelayanan IMB	114
a)	Bukti Langsung	115
b)	Keandalan	119
c)	Daya Tanggap	124
d)	Jaminan	126
e)	Empati	128
2.	Pembahasan	131
	Kinerja Pemerintahan Daerah dalam	
	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin	
	Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor	
	Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu	131
a.	Input	
1.	Kompetensi Petugas Pemberi	
	Pelayanan (SDM)	132
2.	Sarana dan Prasarana	133
b.	Proses	
1.	Mekanisme Penerbitan IMB	135
a)	Prosedur Pelayanan IMB	137
b)	Persyaratan Administrasi IMB.....	138
c)	Pelayanan Informasi dan	
	Pengaduan	139
2.	Waktu Penyelesaian IMB	141
3.	Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	142
c.	Output	
1.	Kualitas KPPT dalam pelayanan IMB	143
a)	Bukti Langsung	145
b)	Keandalan	146
c)	Daya Tanggap	147
d)	Jaminan	147
e)	Empati	148

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	150
B.	Saran	153

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Luas wilayah Kota Batu 2010	63
Tabel 2. Jumlah Penduduk dan kepadatan Kota Batu Thn 2008-2010	64
Tabel 3. Tingkat Pendidikan Personil KPPT Kota Batu	79
Tabel 4. Sarana dan Prasarana KPPT Kota Batu	81
Tabel 5. Rumus Perhitungan Tarif IMB	104
Tabel 6. Harga Satuan (tarif) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan	106
Tabel 7. Contoh Simulasi Perhitungan IMB	108



DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Peta Kota Batu	60
Gambar 2. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu	66
Gambar 3. Struktur Organisasi KPPT Kota Batu	72
Gambar 4. Petugas KPPT sedang memberikan Pelayanan	77
Gambar 5. Alur Mekanisme Pelayanan IMB	85
Gambar 6. Peninjauan Bangunan oleh Petugas KPPT dan Dinas Cipta Karya	89
Gambar 7. Fasilitas di Dalam KPPT Kota Batu	116
Gambar 8. Komputerisasi di setiap sektor KPPT	121



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1 Curriculum Vitae	159
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian/Survey	160



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya pemberian otonomi daerah ditujukan untuk mengefisienkan dan mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan yang jauh lebih baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan berubah-ubah seiring perkembangan jaman. Salah satu tujuan otonomi yaitu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin membaik dan aspiratif, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Hal tersebut secara langsung menuntut birokrasi pemerintahan di daerah agar lebih memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan UU nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan Pemerintah daerah memperoleh ruang yang sangat longgar untuk melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan publik.

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta

potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai wujud dan penekanan arah kebijakan tersebut, telah terbuka peluang dan kesempatan yang sangat luas kepada daerah otonom untuk melaksanakan urusan pemerintahan secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Hal yang penting dalam otonomi daerah adalah berlakunya asas desentralisasi. Desentralisasi menurut Henry (dalam Nurcholis, 2007, h. 10) adalah penyerahan kekuasaan secara hukum untuk menangani bidang-bidang/fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom. Daerah otonom selanjutnya disebut Daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah). Desentralisasi dan otonomi daerah, secara normatif mengandung semangat mendekatkan negara pada masyarakat, antara lain melalui pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan lebih dekat kepada masyarakat.

Terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintah di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat

mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Birokrasi publik pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya yang menganut prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik ini merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat (publik) yang menuntut agar mereka mendapat hak dan perlakuan yang sama oleh negara dalam beraktifitas dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara.

Pelayanan publik diartikan sebagai bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomer :63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Selain itu menurut Widodo Joko dalam Sumartono (2007, hal. 3) menjelaskan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya harus senantiasa mengedepankan prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik, antar lain harus profesional, transparan, akuntabel, berkeadilan, efisien, dan efektif serta bermartabat yang diaktualisasikan dalam sisitem manajemen pemerintahan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, dimana masih dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat. (Widodo Djoko, 2001).

Pengguna jasa pelayanan akan mendapatkan kepuasan manakala pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi pemerintahan dapat memahami kebutuhan masyarakat, mempunyai empati yang tinggi serta menunjukkan kualitas pelayanan prima. Mencermati dinamika sosial kemasyarakatan dalam pengelolaan pelayanan publik, maka dapat dipastikan bahwa masyarakat menginginkan adanya perubahan antara lain :

- 1 Masyarakat mendambakan pelayanan yang cepat, ringkas, murah dan berkualitas. Pelayanan yang cepat tersebut dapat dilakukan jika adanya pendelegasian, pendistribusian kewenangan dalam pelayanan publik.
- 2 Adanya sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) sehingga masyarakat dalam mengurus kepentingannya tidak harus kemana-mana.
- 3 Adanya standar pelayanan yang jelas bagi masyarakat dengan menetapkan standar pelayanan prima.
- 4 Masyarakat menginginkan pelayanan yang ramah dan bersahabat yang tidak menempatkan masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan.
- 5 Masyarakat mendambakan prosedur, persyaratan dan mekanisme pelayanan yang tidak lamban dan cenderung berbelit-belit.
- 6 Masyarakat mendambakan kepastian waktu dalam setiap pengurusan perijinan.
- 7 Masyarakat ingin adanya wadah khusus yang menangani keluhan, aspirasi dan partisipasi dalam pelayanan publik. (Dikutip dari: buku standar pelayanan publik di KPPT, edisi thn 2011, h. 6).

Tugas utama pemerintah adalah memberi dan mempersembahkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Idealnya, pemerintah wajib melayani masyarakat setulus hati tanpa terkecuali, kemudahan, keramahan, kenyamanan, transparansi terkait persyaratan maupun biaya yang dikenakan. Dulu penyelesaian urusan publik kerap di nilai lamban dan cenderung bertele-tele, contohnya proses perijinan, harus melewati tiga atau bahkan empat instansi dengan banyak meja aparat. Dapat dibayangkan betapa lamanya waktu yang dibutuhkan hanya untuk mengurus urusan perijinan. Keresahan dan kritik sering dilontarkan masyarakat, karena setiap meja yang harus dilalui dalam satu proses pengurusan cenderung menjadi ajang pungutan liar yang besarnya tidak menentu. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan birokrat tidak kunjung memperlihatkan kemajuan ke arah yang baik malah sebaliknya. Kondisi riil ini terjadi hampir di sebagian besar Pemerintah Kabupaten/Kota ataupun bahkan Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Langkah antisipatif yang perlu dilakukan oleh daerah adalah dengan peningkatan pelayanan guna menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik dengan kedudukan pegawai negeri sipil sebagai abdi bangsa, negara dan abdi masyarakat.

Kenyataan yang tampak bahwa pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia kualitasnya masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam World Development Report 2004 dan hasil penelitian Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002 (Dwiyanto, Dkk, 2003).

Sementara ruang protes dan partisipasi masyarakat sangat terbatas. Keluhan masyarakat berhenti di kotak saran yang tidak jelas akan berakhir di tangan siapa dan akan belabuh kemana, tidak ada yang dapat memberi jaminan atau kepastian akan jawaban tuntutan tersebut. Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia itu tak lepas dari buruknya personil penyelenggara (Sumber Daya Manusia). Para penyelenggara layanan Publik pada umumnya memandang masyarakat sebagai obyek yang tidak memiliki daya tawar dan perilaku Aparatur Negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Kultur birokrasi petugas, prosedur yang berbelit, biaya mahal, serta tiadanya standar pelayanan menjadi ciri khas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sesuai dengan slogan aparatur pemerintah “kalau dapat diperlambat, mengapa harus dipercepat”.

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”. (Mustopadidjaja dalam Hadiwiyono, 2007, h 5).

Berkembangnya budaya paternalistik dalam birokrasi sebagai variable dominan dalam menyelenggarakan pelayanan publik semisal: elit politik, ekonomi, birokrasi dan anggota masyarakat yang mempunyai hubungan dekat dengan birokrasi, seringkali memperoleh kemudahan akses dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Diskriminasi pelayanan itu sering kali mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak adil oleh birokrasi publik. Praktek KKN dalam kehidupan birokrasi yang selama ini terjadi di pusat, telah berpindah kedaerah-daerah, semakin memperburuk citra birokrasi di hadapan masyarakat. Di dalam pelayanan perijinan kepada masyarakat, pelayanan birokrasi menjadi amat sulit dinikmati secara wajar dan bahkan membuat masyarakat membayar mahal dari yang seharusnya.

Rendahnya kemampuan birokrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat serta tuntutan global menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik. Hal ini membuat kehidupan masyarakat semakin sulit dan pasif

8
untuk berinisiatif, oleh karena itu kreativitas aparat birokrasi sangat diperlukan dalam upaya pemulihan kondisi kehidupan masyarakat.

Banyaknya berita baik melalui media elektronik maupun surat kabar yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di bidang perijinan masih sangat jauh dari realitas yang semestinya, bahkan masih terdengar adanya praktek suap didalam birokrasi perijinan hal tersebut maklum terjadi dikarenakan inefisiensi biaya dan waktu tunggu yang sengaja diciptakan aparat birokrasi, seperti yang ditulis oleh pada salah satu headline surat elektronik dengan judul birokrasi perizinan sulit, praktek suap marak terjadi, disana dijelaskan bahwa “mereka memberikan dana karena keterpaksaan, karena kalau tidak memberikan maka bisnisnya akan diganggu baik dari segi perijinan maupun dari segi keamanan”.

(Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui <http://jakarta.okezone.com/read/2012/10/24/20/708896>).

Keluhan yang dirasakan warga masyarakat dalam mengurus permohonan ijin mendirikan bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah pada persoalan kesalahan gambar bangunan, sehingga urusan menjadi lama bahkan harus berulang kali mengajukan persyaratan. Selain itu pemberian ijin mendirikan bangunan yang untuk selanjutnya di sebut IMB, selalu membutuhkan proses mekanisme yang panjang, waktu yang lama serta birokrasi yang lamban.

Dari berbagai fenomena diatas, maka sangat perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai kinerja pemerintahan daerah dalam hal ini aparat pemerintah dan juga kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memotivasi aparat pelaksana

dan sekaligus mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan masyarakat yang dilayani.

Pemerintah tidak untuk melayani diri sendiri atau masyarakat yang melayani pemerintah, tetapi pemerintah ada untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2005, h. 139). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik terbaik dan profesional. Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur Pemerintah Daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*Public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana Pemerintah Daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standart pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka organisasi publik akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya.

Di Jawa timur sendiri, dasar aturan Pelayanan Publik yang mengatur tentang pemberian pelayanan adalah Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomer 11

Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, Keputusan MENPAN No. 25.KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

dimana di dalamnya adalah prinsip pelayanan prima, dan salah satu aturan pokok yang telah ditetapkan dalam masalah pelayanan adalah upaya dimana memberdayakan dan mengarahkan birokrasi agar menjadi rasional dan efisien serta bertanggungjawab kini tergantung dari seberapa besar kemampuan dan kesungguhan pemerintah dalam menumbuhkan nilai-nilai birokratisme baru dalam sikap dan perilaku pegawai padahal ketentuan perundang-undangannya, yaitu Undang-undang No. 43 Tahun 1999 telah menyatakan dengan tegas bahwa pegawai bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Adanya peraturan yang jelas atas pemberian pelayanan publik menegaskan bahwa sebenarnya apa yang dikatakan sebagai kualitas pelayanan adalah penting adanya, baik untuk lembaga negara, swasta maupun dalam kalangan BUMN/BUMD. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat menentukan *image* atau penilaian masyarakat terhadap lembaga pemberi layanan tersebut. Yang akan berujung pada eksistensi organisasi. Mungkin bagi pihak institusi negara, hal ini terabaikan atau kurang menjadi perhatian karena adanya anggapan dirinya memegang monopoli atas pemberian pelayanan tertentu seperti pengurusan identitas penduduk seperti KTP dan PASPOR, akta kelahiran dan hal-hal semacamnya. Berbeda dengan pihak swasta dan BUMN/BUMD yang seolah berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Hal ini terjadi karena keberadaan atau *eksistensi* dari perusahaan swasta dan BUMN/BUMD tersebut juga tergantung dari penilaian yang diberikan masyarakat dan sejauh

mana kepercayaan masyarakat melekat pada perusahaan atau lembaga tersebut sehingga masyarakat menggunakan produk atau fasilitas pelayanan yang disuguhkan.

Salah satu bentuk nyata pelayanan pemerintah yang menunjukkan kualitas pelayanan yang prima adalah Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Ijin merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh masyarakat sebelum mendirikan sebuah bangunan sehingga diharapkan terciptanya suatu lingkungan perkotaan yang harmonis. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah persetujuan resmi dari kepala daerah untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, mengubah atau membongkar bangunan. Setiap perseorangan / badan usaha yang akan mendirikan, mengubah, dan membongkar bangunan wajib memiliki izin mendirikan bangunan. (Dikutip dari : Buku Standar Pelayanan Publik (SPP) IMB, Edisi 2011, Hal. 21).

Dalam penyelenggaraan pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut adanya prinsip transparansi, demokrasi dan accountable sehingga akan terwujudnya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*).

Sesuai UU nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Batu diberi kewenangan yang luas baik dalam urusan pemerintahan maupun dalam pengelolaan pembangunan. Bersama dengan itu pemerintah daerah juga dibebani tanggung jawab yang tidak kecil.

Untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut dibutuhkan kemampuan pemerintah daerah yang memadai baik kemampuan dalam pelayanan masyarakat maupun dalam pembangunan.

Dwiyanto dalam Sumartono (2007, h. 16) mengatakan ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perijinan (IMB) maka dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari mengukur, pembuatan gambar, dan sebagainya yang kemudian mendistribusikan kepada warga yang bersangkutan dan secara bersamaan warga yang bersangkutan ini akan menerima pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu secara maksimal. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya diatas , maka penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul “ Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu).

B. Perumasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam hal ini dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah tertulis di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis Kinerja Pemerintahan Daerah

Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh KPPT Kota Batu berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran yang terkait dengan Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
- b. Dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas/Instansi Khususnya pada Kantor Pelayanan Terpadu.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan pemikiran kepada aparat pemerintah Kota Batu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.
- b. Hasil pemikiran ini diharapkan dapat menjadi informasi pembanding bagi peneliti-peneliti yang telah lalu dan peneliti yang akan melakukan di masa yang akan datang dalam judul dan topik yang sama

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PEMERINTAHAN DAERAH

1. Pengertian Pemerintahan Daerah (*local government*)

Definisi Pemerintahan Daerah berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (2) adalah sebagai berikut :

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Pemerintahan daerah (*Local government*) menurut Benyamin yang dalam Nurcholis (2007, h. 24) menjelaskan bahwa *Local Government* dapat mengandung tiga arti. Pertama, berarti pemerintahan local. Kedua, pemerintahan *local* yang dilakukan oleh pemerintahan *local*. Ketiga berarti, daerah otonom.

Local Government dalam arti yang pertama menunjuk pada lembaga/organnya. Maksudnya *Local Government* adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah. Dalam konteks Indonesia *Local Government* merujuk pada kepala daerah dan DPRD yang masing-masing pengisiannya dilakukan dengan cara dipilih , bukan ditunjuk.

Local Government dalam arti kedua menunjuk pada fungsi kegiatannya.

Dalam arti ini *Local Government* sama dengan Pemerintahan Daerah. Dalam konteks Indonesia pemerintah daerah dibedakan dengan istilah Pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah adalah badan atau organisasi yang lebih merupakan bentuk pasifnya, sedangkan Pemerintah Daerah merupakan bentuk aktifnya. Dengan kata lain, Pemerintahan Daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Local Government dalam pengertian ketiga yaitu sebagai daerah otonom dapat di simak dalam definisi yang diberikan *the united nations of publik administration* yaitu subdivisi politik nasional yang diatur oleh hukum dan secara substansial mempunyai kendali atas urusan-urusan *local*, termasuk kekuasaan untuk memungut pajak atau memecat pegawai untuk tujuan tertentu. Badan pemerintah ini secara keseluruhan dipilih atau ditunjuk secara lokal.

Dalam pengertian ini *Local Government* memiliki otonomi (*local*, dalam arti *self government*). Yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules making = regeling*) dan mengurus (*rules application = bestuur*) kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri. Dalam istilah administrasi publik masing-masing wewenang tersebut lazim disebut wewenang membentuk kebijakan (*policy making*) dan wewenang melaksanakan kebijakan (*policy executing*) (Bhenyamin Hoesein, 2002 h. 202) mengatur merupakan perbuatan menciptakan norma hukum yang berlaku umum.

Dari pengertian diatas maka dapat di simpulkan bahwa Pemerintahan Daerah (*local government*) adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat untuk prakarsa sendiri. Dapat digaris bawahi bahwa istilah pemerintah dan pemerintahan merupakan dua kata memiliki pengertian yang berbeda, dimana pemerintahan adalah sistim penyelenggaraan negara, bagaimana negara tersebut diatur. Sedangkan pemerintah adalah para penyelenggara negara, dalam hal melaksanakan jalannya pemerintahan, semisal : presiden dan kabinetnya, gubernur, bupati, dan sebagainya.

2. Pengertian Desentralisasi

Secara harfiah kata desentralisasi berasal dari dua penggalan bahasa latin, yakni : *de* berarti lepas, *centrum* berarti pusat, jadi dapat dikatakan bahwa desentralisasi berarti lepas dari pusat atau mandiri, diakses pada tanggal 19 Januari 2012 dari (<http://bhariwibowo.blogspot.com>).

Menurut Rondinelli dalam Suwondo (2001, h. 30) menyatakan bahwa “Desentralisasi merupakan tranfer atau pendelegasian wewenang politik dan hukum untuk merencanakan, membuat keputusan dan manage fungsi-fungsi publik dari pemerintah pusat dan lembaga-lembanganya terhadap organisasi-organisasi di lapangan dari lembaga-lembaga tersebut, unit-unit pemerintah, otoritas pembangan regional; wewenang fungsional; pemerintah-pemerintah otonomi lokal; atau lembaga-lembaga non pemerintahan”.

Berbeda dengan pandangan pakar lain, logemenn dalam Nurcholis didalam bukunya yang berjudul “Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah” (2007:3-4) yang menggunakan istilah pelimpahan, desentralisasi diartikan sebagai pelimpahan kekuasaan dari penguasa Negara kepada persekutuan-persekutuan yang berpemerintahan sendiri.

Dari beberapa pandangan pakar di atas, dengan jelas menafsirkan bahwa dimensi makna desentralisasi melahirkan sisi penyerahan kewenangan, pelimpahan dan pembagian kekuasaan, pendelegasian kewenangan, dan pembagian daerah dalam struktur pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyerahan, pelimpahan, pendelegasian dan pembagian kewenangan dengan sendirinya menciptakan kewenangan pada pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah, yang didahului pembagian daerah pemerintahan dalam bingkai daerah otonom.

3. Otonomi Daerah

Istilah otonomi berasal dari bahasa Yunani *autos* dan *nomos* yang berarti perundangan sendiri. Dengan diberikannya hak kekuasaan dan pemerintahan kepada badan otonomi, seperti provinsi, kabupaten, dan kota maka dengan inisiatifnya sendiri dapat mengurus rumah tangganya dengan membuat/mengadakan peraturan-peraturan daerah yang tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang Dasar 1945 dan peraturan pemerintah serta mampu menjalankan kepentingan umum.

Pengertian otonomi secara bahasa adalah berdiri sendiri atau dengan pemerintahan sendiri. Sedangkan daerah adalah suatu wilayah atau lingkungan pemerintah. Dengan demikian pengertian secara istilah, otonomi daerah adalah wewenang/kekuasaan pada suatu wilayah/daerah yang mengatur dan mengelola untuk kepentingan wilayah/daerah masyarakat itu sendiri.

Otonomi mengandung arti jumlah atau besarnya tugas, kewajiban, hak dan wewenang serta tanggung jawab urusan-urusan pemerintahan yang diserahkan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah otonomi untuk menjadi isi rumah tangga Daerah. Otonomi daerah terkandung unsur kemampuan untuk mewujudkan apa-apa yang menjadi tugas, hak dan wewenang serta tanggung jawabnya memperhatikan, mengurus dan mengatur rumah tangga daerah sendiri.

Otonomi daerah itu juga merupakan bagian dari pembagian tugas penyelenggaraan kepentingan umum antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dilihat dari segi ini unsur kemampuan harus ada pada pihak yang membagi dan yang menerima bagian tugas, artinya kemampuan jajaran pemerintah pusat juga harus turut diperhitungkan karena akan mempengaruhi pelaksanaannya. (Ateng Syafrudin,1991:40)

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, tentang otonomi daerah pada pasal 1 ayat (5) dikemukakan bahwa: Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Sedangkan pada pasal 1 ayat (6) menyatakan pengertian dari daerah otonom adalah:

”Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsanya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dengan kata lain, otonomi daerah bukanlah suatu bentuk penyeragaman yang hendak menghilangkan integritas regional yang beranekaragam tetapi suatu kebijakan yang memberikan kebebasan bagi daerah otonom untuk mengembangkan dan mengurus kepentingan umum/masyarakat setempat serta melaksanakan pembangunan daerah atas prakarsanya sendiri dalam wadah Negara kesatuan. Secara prinsipal terdapat dua hal yang tercantum dalam otonomi yaitu hak dan kewenangan untuk memanjajemi daerah serta tanggung jawab untuk kegagalan dalam memanjajemi daerah.

Merujuk dari beberapa pengertian diatas maka secara ringkas dapat disimpulkan bahwa ada dua hal yang tercantum dalam otonomi yaitu hak dan kewenangan untuk memanjajemi daerah, otonomi daerah diberikan agar unit-unit atau wilayah pemerintahan kecil (Pemerintah Daerah) dapat melaksanakan segala wewenang pemerintahannya secara bebas, luas, nyata, dan bertanggung jawab sesuai dengan inisiatifnya sendiri sehingga dapat mencapai suatu masyarakat yang adil dan makmur dalam suatu wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

B. KINERJA

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi (T. Keban 2008:191). Kinerja oleh Lembaga Administrasi Negara (2000:3) diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi.

Menurut Sudarto (1999, h.3) kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk rasa dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur.

Ada beberapa jenis kinerja yaitu :

- a. Kinerja organisasi adalah hasil kerja kongkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses serta kinerja individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan kualitatif tidak selalu mencerminkan organisasi.
- b. Kinerja proses adalah hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan organisasi.
- c. Kinerja individu adalah hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja) dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan individu.

Pengertian kinerja menurut Atmosudirjo (1997 :11) yaitu kinerja berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu (*permormance, how well you do a piece of work or activity*). Hal ini sejalan Rue dan Byar (dalam Keban, 1995)

menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of accomplishment*” atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan.

Sedangkan menurut pendapat (Hariman dan Hilgert, 1982, h,210) kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk tercapainya tujuan organisasi yang mendefinisikan kinerja sebagai performa kerja yang mengarah pada tingkat pencapaian tugas yang dilakukan oleh seseorang. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kinerja diartikan sebagai suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja.

Di samping itu, Mahsun (2006:25) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Berdasarkan berbagai pendapat dari beberapa ahli diatas mengenai pengertian dari kinerja maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pelaksanaan atas penyelenggaraan jenis pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam rangka mencapai tujuan dari dilaksanakannya pekerjaan tersebut. Selain itu dapat ditarik pengertian bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh aparat atau karyawan menurut ukuran yang berlaku untuk suatu tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dalam

jangka waktu tertentu. Kinerja sangat terkait dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan kerjanya, sehingga dalam organisasi perlu mengoptimalkan kinerja aparatnya. Dengan demikian kinerja pemerintah disini dapat diartikan sebagai bentuk pelaksanaan atau penyelenggaraan pekerjaan atau tugas pemerintahan yakni pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Fungsi Kinerja

BPKP dan LAN (2002:1) menyebutkan bahwa fungsi dari evaluasi atau penilaian kinerja diantaranya:

- 1 Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan kinerja organisasi.
- 2 Untuk memberikan masukan dalam mengatasi masalah yang ada.

Dengan kata lain bahwa penilaian kinerja mempunyai dua fungsi utama yaitu:

- a) Untuk mengetahui apakah kinerja organisasi berhasil atau gagal dalam mencapai target atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b) Penilaian kinerja berfungsi untuk memberikan masukan dalam mengatasi masalah yang dapat menyebabkan kinerja organisasi gagal dalam mencapai tujuannya.

Sedangkan Dharma (2000:149) menyatakan lebih tegas bahwa pengukuran kinerja berarti:

“Memberikan kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka, yang dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya karyawan melalui serangkaian prioritas tertentu”.

Dari pendapat para ahli di atas maka secara ringkas dapat dipahami bahwa fungsi penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

3. Penilaian Kinerja

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja adalah dengan melakukan penilaian kerja. Penilaian kinerja aparatur pemerintahan merupakan suatu hal yang sangat penting khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas yang ditangani.

Dengan demikian diharapkan dengan kinerja aparatur pemerintahan birokrasi bisa lebih baik yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin baiknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut kamus Administrasi Publik, pengukuran kinerja adalah "... *an evaluation of an employee's progress or lack of progress measures in terms of job effectiveness.....*" (Chandler dan Plano, 1998:293). Yang mengartikan batasan ini lebih menekankan evaluasi kemajuan atau kegagalan dari seorang pegawai. Yang ditekankan dalam batasan ini adalah cara mengukur kontribusi yang diberikan setiap individu bagi organisasinya, dan tujuannya terdiri atas dua, yaitu memberikan insentif/disinsentif kepada hasil kerja yang dicapai pada masa lampau, dan memberi motivasi terhadap perbaikan kinerja di masa mendatang.

Elemen pokok suatu pengukuran kinerja (Mahsun 2006:26). Antara lain:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
3. Mengukur tingkat ketercapaian dan sasaran-sasaran organisasi
4. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas).

Oleh karena sifat dan karakteristiknya, maka organisasi sektor publik memerlukan ukuran penilaian kinerja yang lebih luas, tidak hanya pada tingkat

laba, tidak hanya efisien dan juga tidak hanya ukuran finansial. Pengukuran kinerja sektor publik meliputi beberapa aspek, antara lain (Mahsun 2006:31) :

1. Kelompok *input*, adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Kelompok *process*, adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.
3. Kelompok *output*, adalah sesuatu yang diharapkan langsung agar dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berwujud maupun tidak berwujud
4. Kelompok *outcome*, adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.
5. Kelompok *benefit*, adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Kelompok *impact* adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Cristhoper Pollit dan Geert Bouckaert (dalam Keban 2004 : 206) memahami sebuah kinerja organisasi dapat dikaji melalui konsep input, proses, output, atau yang dinamakan dengan model input/output. Model tersebut mengasumsikan bahwa untuk mencapai suatu tujuan organisasi, organisasi tersebut menyediakan input (staf, gedung, sumber daya), menyusun kegiatan-kegiatan (*activities*) untuk mengolah input tersebut dalam proses tertentu (*result*) atau disebut *intermediate outcomes* dan dalam jangka panjang hasil tersebut dapat digunakan sebagai landasan untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja organisasi. Indikator kinerja organisasi adalah ukuran kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan (Bastian 2001 : 33 dalam buku manajemen publik) yang telah menetapkan elemen-elemen indikator berikut ini :

1. Indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan, dan sebagainya.

2. Indikator keluaran (*output*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik.
3. Indikator hasil (*outcomes*), yaitu sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impacts*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 aspek untuk menjelaskan sebuah kinerja pemerintahan daerah, yang meliputi aspek input, proses dan output. Untuk memahami lebih lanjut tentang ketiga aspek tersebut dapat dilihat dari penjelasan berikut ini :

1. Masukan (input)

Input adalah semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan output (Mahmudi, 2007 : 96). Senada dengan pengertian tersebut Tangkilan (2007:175) menjelaskan bahwa input yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi itu mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, fasilitas dan sebagainya. Input terkait dengan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran atau output.

2. Proses

Proses dalam hal ini dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah input menjadi output. Output adalah hasil langsung dari suatu proses. Dengan kata lain, proses merupakan rangkaian aktivitas pelaksanaan kegiatan.

3. Output

Penilaian kinerja organisasi selanjutnya adalah dengan melihat outputnya. Output adalah hasil langsung dari suatu proses (Mahmudi, 2005 : 105). Dari output disini dapat dilihat secara langsung hasil realisasi perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa output dapat berupa barang dan jasa, baik fisik maupun non fisik, yang diberikan pada umumnya.

Penilaian kinerja dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu *pertama*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja birokrasi pemerintahan dan membantu birokrasi pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. *Kedua*, penilaian kinerja dilakukan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuat keputusan. *Ketiga*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban dan memperbaiki komunitas kelembagaan.

4. Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Sektor publik tidak lepas dari kepentingan umum sehingga pengukuran kinerja mutlak diperlukan untuk mengetahui seberapa berhasil misi sektor publik tersebut dapat dicapai penyedia jasa dan barang-barang publik. Sementara dari perspektif internal organisasi, pengukuran kinerja juga sangat bermanfaat untuk membantu kegiatan manajerial keorganisasian. Berikut manfaat pengukuran kinerja baik internal maupun eksternal organisasi publik (BPKP, 2000):

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati.
3. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

C. PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* (dipertukarkan), dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang no.25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara luas istilah Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general publik*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

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

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

a. **Transparansi**

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

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

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

d. **Partisipatif**

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

e. **Kesamaan Hak**

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

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

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

3. Prinsip Pelayanan

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan.

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

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

6. Tanggung jawab

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

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

8. Kemudahan Akses

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

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

10. Kenyamanan

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

4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sedangkan pola pelayanan publik dalam prakteknya ada beberapa macam pola penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dikemukakan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Mahmudi (2005), dan Lembaga Administrasi Negara (1998), yaitu sebagai berikut: Pola fungsional; terpusat; terpadu; dan pola gugus tugas.

1. Pola Fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Sebagai contoh, untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, misalnya KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah), penyediaan tenaga listrik oleh PLN, pengaturan jairngan telepon oleh PT Telkom, dan sebagainya.

2. Pola Terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Dengan kata lain, dapat dikatakan pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan. Misalnya pengurusan pelayanan paspor oleh Kantor Imigrasi, Akte kelahiran oleh kantor catatan Sipil, dsb.

3. Pola Terpadu

Yaitu pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan. Misalnya pengurusan BPKB yang melibatkan dua lembaga, dsb.

Pola pelayanan terpadu terdiri atas dua bentuk, yaitu :

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Gugus Tugas

Pola pelayanan gugus tugas adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

D. Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

1. Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Prosedur pelayanan**
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan**
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. **Produk Pelayanan**
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
5. **Sarana dan Prasarana**
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor

8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, dan kemudian menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah. SPM diterapkan pada Urusan Wajib Daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik di Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Tujuan dari penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM), antara lain :

1. Meningkatkan pemahaman yang holistik/menyeluruh dan terpadu dalam penerapan dan pencapaian SPM.
2. Menyamakan pemahaman tentang definisi operasional indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, dan target nasional.
3. Membangun komitmen dan tindak lanjut untuk penerapan dan pencapaian SPM.
4. Menyediakan panduan bagi pemerintah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.
5. Membangun dasar dalam penentuan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja.
6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan.

3. Kepuasan pelanggan

Kolter pakar pemasaran menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan (Stanipar, 1998, h.17)

day menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi) yang dirasakan

antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya (Sianipar, 1998, h.17).

Sedangkan Engel, et.al mengatakan :

“kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terwakili dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan". Implementasi kepuasan tersebut pada :

1. Kepuasan kerja pekerja tercermin dalam perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja;
2. Keputusan yang menerima pelayanan ditentukan tingkat kesesuaian jasa yang dirasakan dengan standar yang ditentukan (disepakati). (Sianipar, 1998, h.17)

Menurut Moenir (1998) agar pelayanan dapat memuaskan ada empat persyaratan yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat dan
4. Keramah tamahan petugas.

Lewis dan Booms (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008 : 85)

mendefinisikan "Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah

kondisi perasaan pelanggan setelah adanya kesesuaian antara harapan dengan

kenyataan pelayanan publik yang diterima / diperolehnya. Cara mengamati dan mengukur kepuasan adalah dengan keluhan dan saran.

E. Pelayanan Prima

1) Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah "Service Excellent" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standard pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standard pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan Prima didefinisikan sebagai suatu sikap karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990:39). Pelayanan prima menurut Lukman dan Sutopo,(2001: 8-15) didefinisikan sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yang optimal dan terus menerus bagi pelanggan, yang mencakup kesembilan aspek keinginan dan harapan. Kesembilan aspek tersebut adalah :

- 1) Bebas membuat keputusan;
 - 2) Memperoleh hasil sesuai dengan keinginan;
 - 3) Mempertahankan harga diri;
 - 4) Diperlakukan secara adil;
 - 5) Diterima dan disambut secara baik;
 - 6) Diberitahukan segala sesuatu yang terjadi;
 - 7) Merasa aman dan dilindungi haknya;
 - 8) Didudukan sebagai orang penting;
 - 9) Menuntut keadilan.
- (kapita selekta, 2003)

2) Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang :

- 1) Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
- 2) Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau

3) Pentingnya Pelayanan Prima

1. Pelayanan bagi pelanggan internal

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang dan jasa yang di hasilkan perusahaan .keharusan

membudayakan pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan

eksternal.persoalan pelayanan prima di organisasikan non komersil dan instansi -instansi pemerintah sangat berkaitan dengan bagaimana pola menajemennya di implementasikan untuk

menfasilitasi kebersamaan, kerjasama dan upaya-upaya lain yang berkaitan dengan kompensasi materil dan non materil bisa diwujudkan agar para pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi nirlaba atau instansi pemerintah yang bersangkutan.

2. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena para pelanggan itu merupakan tumpuan harapan, yaitu sebagai pihak yang mampu merealisasikan kebutuhan dan keinginannya menjadi pembelian yang nyata kepada perusahaan kita. Dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, di harapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagai mana di harapkan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik. Menurut Trilestari (2004:5) mengatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi **pelanggan, produk, dan proses**. Untuk produk jasa pelayanan,

ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

“kualitas adalah apa yang konsumen katakan” (Gronroos, 1990 h :36). Dalam hal ini mengandung makna bahwa kualitas hendaknya dilihat dari sudut pandang konsumen, konsumenlah yang menentukan nilai kualitas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gronroos (1990 : 38-39) bahwa kualitas pelayanan mempunyai 6 (enam) dimensi, yaitu :

- 1 *Professionalism and skill*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- 2 *Attitude and behavior*, dimana pelanggan merasa bahwa karyawan/pegawai (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
- 3 *Accessibility and flexibility*, dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- 4 *Reliability and trustworthiness*, dimana pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- 5 *Recovery*, dimana pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6 *Reputation and credibility*, dimana pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Menurut Brown (1991 h:157) menyatakan ada 3 (tiga) pendekatan pelayanan, yaitu :

- 1 *Attribut theory*, dimana kualitas pelayanan lebih mencerminkan atribut-atribut dari sistem pembeberian pelayanan.
- 2 *Interaction theory*, menjabarkan kualitas pelayanan sebagai tempat berbagai pengalaman yang menguntungkan dari seluruh partisipan dalam suatu pertemuan.
- 3 *Customer satisfaction theory*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena persepsi yang ditunjukkan melalui pandangan pelanggan.

Melalui pendekatan *customer satisfaction*, keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu fungsi di antara harapan pembeli akan suatu produk/jasa dengan performance yang diterima dari produk/jasa tersebut (kotler, 1991 h:187).

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik pelanggan maupun produsen. Menurut Parasuraman (1985), pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka terima. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, dan mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

- 1 *Reliability*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak awal dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
- 2 *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

- 3 *Competence*, artinya setiap karyawan/pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4 *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
- 5 *Courtesy*, yaitu sikap soapan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan/instansi.
- 6 *Commication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7 *Creadibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan/instansi. Karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8 *Security*, yaitu rasa aman (sevara fisik, finansial dan kerahaisaan) dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 9 *Understanding/knowing the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10 *Tangible*, yaitu segala bukti fisik dari pelayanan seperti karyawan, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan.

Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Parasuran, Zeithaml dan Berry (1988), dalam risetnya Menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008 : 95) , yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*).

1. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lebih jauh Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) mengatakan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Sinambela, dkk (2006: 13) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)". Sedangkan rumusan kualitas pelayanan sebagaimana Goetsch dan Davis yang dikutip LAN RI (2003:17):

"Sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan".

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak

efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Hal ini dibuktikan dalam keputusan MenPAN 81/93 yang kemudian dipertegas dalam Inpres 1/95, kemudian disusul dengan surat edaran Menko-Wasbang / PAN No. 56 / MK.WASPAN/ 6 / 98 yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur KDH Tingkat I, para pimpinan lembaga non departemen dan para bupati/ walikota KDH II untuk mengambil langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan masyarakat.

Setiap warga Negara mempunyai hak untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik.

Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-

cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001).

Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Kualitas jasa/ pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks karena penilaian jasa/pelayanan berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan pola produksi serta konsumsinya yang berjalan secara simultan. Disamping perbedaan karakteristik ini, dalam penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan.

Sementara itu Gaspersz (1997) mengatakan tentang dimensi atau atribut dari kualitas pelayanan secara konvensional antara lain : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung layanan lainnya.

Menurut Feigenbaum, (1986 : 7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Harapan

dan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dengan melakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

F. IMB

1. Pengertian Izin

Pengertian izin menurut devinisi yaitu perkenan atau pernyataan mengabdikan. Sedangkan istilah mengizinkan mempunyai arti memperkenankan, memperbolehkan, tidak melarang.

Didalam Hukum, istilah izin disebut juga dengan *Vergunning*, dan tidaklah mudah untuk memberikan definisi mengenai apa yang dimaksud dengan Izin.

Menurut beberapa pakar yang di maksud dengan izin adalah

N.M.Spelt dan J.B.J.M ten Berger :

“Izin adalah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku warga masyarakat”.

Mr. J. B. J. M Ten Berge membagi izin menjadi dua bagian :

1. Izin dalam arti yang luas yaitu suatu tindakan dilakukan demi kepentingan umum, maksudnya yaitu pemerintah membolehkan pemohon untuk melakukan tindakan-tindakan yang sebenarnya dilarang.
2. Izin dalam arti yang sempit yaitu bahwa suatu perbuatan mengenai izin pada dasarnya merupakan keinginan dari pembuat undang-undang. Tujuannya untuk mengatur segala tindakan yang dianggap merupakan

tindakan yang tercela. Izin merupakan tindakan yang sebelumnya dilarang lalu diperkenankan agar tindakan tersebut dapat diperbolehkan.

Yang pokok pada izin (dalam arti sempit) ialah bahwa suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Jadi persoalannya bukanlah untuk hanya memberi perkenan dalam keadaan-keadaan yang sangat khusus, tetapi agar tindakan-tindakan yang diperkenankan agar dilakukan dengan cara tertentu (dicantumkan dalam ketentuan-ketentuan).

Adapun yang dimaksud dengan perizinan adalah melakukan perbuatan atau usaha yang sifatnya sepihak yang berada di bidang Hukum Publik yang berdasarkan wewenang tertentu yang berupa penetapan dari permohonan seseorang maupun Badan Hukum terhadap masalah yang dimohonkan.

Menurut Prins :

“*Vergunning* adalah keputusan Administrasi Negara berupa aturan, tidak umumnya melarang suatu perbuatan tapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang kongkrit, maka perbuatan Administrasi Negara yang diperkenankan tersebut bersifat suatu izin.” (Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12>)

1.2 Tujuan dan Fungsi Perizinan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktifitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang.

Selain itu tujuan dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

1. Dari sisi pemerintah;
2. Dari sisi masyarakat

Dari Sisi Pemerintah tujuan pemberian izin itu adalah :

- a. Untuk melaksanakan peraturan apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban.
- b. Sebagai sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin banyak pula pendapatan dibidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

Dari Sisi Masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah:

- a. Untuk adanya kepastian hukum.
- b. Untuk adanya kepastian hak
- c. Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas

Bila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas. Ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh pemerintah mempunyai fungsi masing-masing. Begitu pula halnya dengan ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu :

- a. Sebagai fungsi penertib
- b. Sebagai fungsi pengatur

Fungsi penertib dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut

juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. (Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12>)

2. Pengertian IMB

Peraturan menteri pekerjaan umum Nomor: 24/prt/m/2007 Tentang Pedoman

Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Izin Mendirikan Bangunan Gedung diartikan sebagai perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Jadi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. (Goenawan, 2009:81) Ijin mendirikan bangunan (IMB) adalah ijin yang diberikan untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki dan merombak/merobohkan bangunan daerah. (Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui www.semarang.go.id/cms/perijinan%20imb.pdf.)

Sebelum memulai mendirikan bangunan, rumah sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan

fungsinya. Ternyata, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki dan mengubah bentuk atau struktur bangunan

Tujuan diperlukannya Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat.

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu cara atau kerja yang kita terapkan dalam upaya pemecahan masalah secara hati-hati, teliti dan mendalam berdasarkan bukti-bukti yang pasti meyakinkan (Siswantoro, 2005, h: 54). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Kountur (2004, h: 105) memberikan pengertian mengenai penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Sedangkan ciri-ciri penelitian deskriptif adalah:

1. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat ini
2. Menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun di uraikan satu persatu
3. Variabel yang diteliti tidak di manipulasi (Kountur, 2004, h. 105)

Sedangkan penelitian kualitatif dilakukan dengan metode pencatatan atas pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Metode dapat diartikan sebagai prosedur atau tata cara yang sistematis yang dilakukan seorang peneliti dalam upaya mencapai tujuan seperti memecahkan masalah atau menguak kebenaran atas fenomena tertentu (Siswantoro, 2005, h. 55).

Bogdan dan Tailor yang di kutip oleh Moleong (2006, h. 4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif

berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.

Sedangkan menurut Kirk dan Miler yang dikutip oleh Moleong (2006, h. 4) bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan supaya mengetahui dan mengungkapkan fakta tentang Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu. Penyajiannya adalah dalam bentuk penggambaran, penguraian dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah tulisan yang sistematis.

B. FOKUS PENELITIAN

Menurut Moleong (2006, h. 94), ada dua tujuan penentuan fokus suatu penelitian antara lain :

1. Penelitian fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-inklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Sehingga, bagi peneliti, penetapan fokus ini akan mempermudah penelitian dalam mengumpulkan data.

Sehubungan dengan topik penelitian maka peneliti memberikan fokus pada penelitian ini sebagai berikut :

Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu

Kota Batu, yang meliputi :

a. Input

1. Kopetensi aparatur pemberi pelayanan (SDM)
2. Sarana dan Prasarana

b. Proses

1. Prosedur penerbitan IMB, yang meliputi :
 - a) Mekanisme Pelayanan
 - b) Persyaratan Administrasi
 - c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2. Ketepatan Waktu
3. Biaya

c. Output

1. Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.
 - a) Bukti langsung
 - b) Keandalan
 - c) Daya tanggap
 - d) Jaminan (*Assurance*)
 - e) Empati (*emphaty*)

C. LOKASI DAN SITUS PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kota Batu.

Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena Kota Batu merupakan salah satu kota yang baru saja terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang, seperti pemerintahan di kota-kota lain di Indonesia, kota ini sedang mempersiapkan diri untuk mampu melakukan perencanaan, pelaksanaan serta mengevaluasi proyek-proyek pembangunan secara mandiri sehingga masyarakat di wilayah ini semakin meningkat kesejahterannya. Salah satu bentuk perencanaan proyek-proyek pembangunan tersebut ialah dengan membentuk beberapa unit-unit satuan kerja perangkat daerah (SKPD) , salah satunya yang menjadi fokus peneliti adalah SKPD dalam bidang perijinan yakni ijin mendirikan bangunan (IMB).

Situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan obyek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Dan yang menjadi fokus peneliti yakni pada unit ijin mendirikan bangunan (IMB). Alasan penelitian di lakukan di lokasi tersebut adalah karena ijin mendirikan bangunan merupakan ijin yang di rasa berdampak langsung terhadap citra kinerja birokrasi/pemerintahan terhadap kualitas

pelayanan publik, dimana unit SKPD tersebut banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat.

D. JENIS DAN SUMBER DATA

Semua data di peroleh melalui sumber dokumentasi yang merupakan informasi yang dapat dijadikan narasumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian ini. Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip oleh Moleong (2006, h 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Jenis dan sumber data ada dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini yaitu :

(a) Informan

- a) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu
- b) Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
- c) Pemohon IMB dan Masyarakat

(b) Peristiwa

- a) Kondisi di lapangan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer, yang berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan, dokumen, arsip-arsip yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan penelitian secara langsung atau tidak langsung kepada obyek penelitian melalui panca indra yang dilakukan secara sistematis. Observasi ini perlu dilakukan oleh peneliti sebab dapat mengoptimalkan kemampuan peneliti dalam melihat keadaan, fenomena, fakat, kehidupan budaya dari subyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Kantor Pelayanan Terpadu dengan melihat secara langsung pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Moleong (2006, h. 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan terwawancara (yang memberikan

jawaban atas pertanyaan tersebut). Dalam wawancara, persoalan yang ditanyakan adalah seputar permasalahan Kualitas Pelayanan IMB.

3. Dokumentasi

Adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Usman dkk, 2003, h 73). Dokumentasi merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan informasi dan memperoleh data sekunder daerah penelitian yang berupa data-data tertulis seperti dokumen-dokumen, arsip-arsip, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Menurut Moleong (2006, h. 168), kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, karena ia sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsiran data, dan pada akhirnya menjadi pelopor hasil penelitian.

Sehubungan dengan hal di atas, maka instrumen penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian sendiri

Penelitian adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif.

Penelitian merupakan perencanan, pelaksana pengumpul data, analisis,

penafsiran data dan akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya (Moleong, 2006, h.168).

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Yaitu berupa materi atau poin-poin yang menjadi dasar dan acuan dalam melakukan wawancara dengan narasumber. Digunakannya pedoman wawancara dimaksudkan agar wawancara yang dilakukan benar-benar memperoleh informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan topik penelitian yang telah ditetapkan.

3. Catatan lapangan (*field notes*)

Alat yang umum digunakan oleh para pengamat dalam situasi pengamatan tak berperan serta. Pengamatan dalam hal ini relatif bebas membuat catatan dan biasanya dilakukan pada waktu malam sesudah pengamatan dilakukan, (Moleong, 2006, h. 181).

4. Instrument penelitian lainnya

Instrumen penelitian lainnya meliputi : buku-buku catatan, alat tulis, dan lain-lain.

G. ANALISIS DATA

Menurut Moleong (2006, h. 280). Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Moleong (2006, h. 248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola mensintensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan dimana data yang digunakan adalah analisa kualitatif yang menurut Miles dan Huberman diterjemahkan oleh Rohidi (1992, h. 16) bahwa analisa data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu :

- A. Reduksi data (*data reduction*)
Adalah data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.
- B. Penyajian data (*Data display*)
Adalah berupa sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.
- C. Menarik kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion/verification*)
Adalah peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang disimpulkan yang ditunagkan dalam kesimpulan yang bersifat entatif.

Dalam analisa kualitatif, maka analisa data nantinya akan lebih banyak didominasi oleh kata-kata dan data yang berupa angka-angka, meskipun demikian hal ini tidak menutup kemungkinan di kumpulkannya tabel maupun gambar grafik untuk mendukung kelengkapan data.

H. Keabsahan Data

Agar hasil penelitian ini benar-benar dapat dipertanggungjawabkan, makadiperlukan pengecekan keabsahan temuan atau keabsahan data. Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standart yangdigunakan, yang disebut keabsahan data, Moleong (2006 : 173-180), mengemukakan bahwa ada empat kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu :

1. Memperpanjang keikutsertaan di lapangan
Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam mengumpulkan data. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Sedangkan, penelitian ini memakan waktu kurang lebih tiga minggu. Walaupun dalam waktu yang relatif sempit tapi dirasakan data yang diperoleh sudah cukup memenuhi.
2. Melakukan pengamatan secara intensif
Ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.
3. Melakukan *peer debriefing*
Tekhnik ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupakritik dan saran dari rekan-rekan sejawat yang diperoleh melalui *sharing* pendapat dan diskusi.
4. Trianggulasi
Yaitu teknik pemeriksaaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin (Moleong, 2006 : 178) ada empat trianggulasi sebagaitekhnik pemeriksaan yaitu memanfaatkan penggunaan sumber metode, penyidik dan teori, dalam penelitian ini tehnik trianggulasi yang digunakan adalahmmanfatkan penggunaan sumber, metode, dan teori.

BAB IV

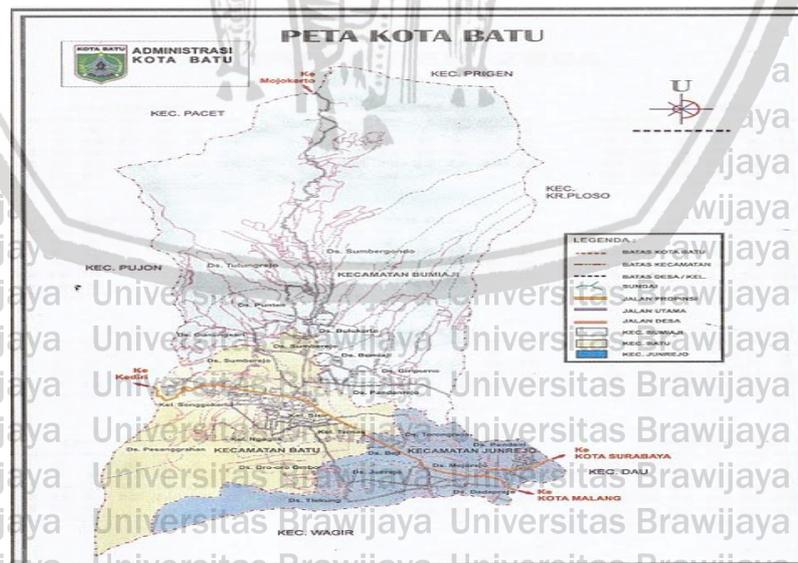
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kota Batu

Batu adalah sebuah Kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 15 km sebelah barat Kota Malang, berada di jalur Malang-Kediri dan Malang-Jombang. Kota Batu berbatasan langsung dengan Kabupaten Mojokerto Kabupaten Pasuruan di sebelah utara serta dengan Kabupaten Malang di sebelah timur, selatan, dan barat. Wilayah kota ini berada di ketinggian 680-1.200 meter dari permukaan laut dengan suhu udara rata-rata 14,9-27,2 derajat Celsius.

Gambar 1.
Peta Kota Batu



Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Batu thn. 2011

Kota Batu merupakan salah satu kota yang baru terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Sebelumnya wilayah Kota Batu merupakan bagian dari Sub Satuan Wilayah Pengembangan 1 (SSWP 1) Malang Utara. Kota ini sedang mempersiapkan diri untuk mampu melakukan perencanaan, pelaksanaan serta mengevaluasi proyek-proyek pembangunan secara mandiri sehingga masyarakat di wilayah ini semakin meningkat kesejahterannya.

a) Sejarah Kota Batu

Sejak abad ke-10, wilayah Batu dan sekitarnya telah dikenal sebagai tempat peristirahatan bagi kalangan keluarga kerajaan, karena wilayahnya adalah daerah pegunungan dengan kesejukan udara yang nyaman, juga didukung oleh keindahan pemandangan alam sebagai ciri khas daerah pegunungan.

Wilayah Kota Batu yang terletak di dataran tinggi di kaki Gunung Panderman dengan ketinggian 700 sampai 1100 meter di atas permukaan laut, berdasarkan kisah-kisah orang tua maupun dokumen yang ada maupun yang dilacak keberadaannya, sampai saat ini belum diketahui kepastiannya tentang kapan nama “BATU” mulai disebut untuk menamai kawasan peristirahatan tersebut. Dari beberapa sumber disebutkan bahwa masyarakat setempat memang pernah mengisahkan bahwa sebutan “Batu” berasal dari nama seorang ulama pengikut Pangeran Diponegoro yang bernama Abu Ghonaim atau disebut sebagai Kyai Gubug Angin

yang selanjutnya masyarakat setempat akrab menyebutnya dengan panggilan Mbah Wastu. Dari kebiasaan kultur Jawa yang sering memperpendek dan mempersingkat mengenai sebutan nama seseorang yang dirasa terlalu panjang, juga agar lebih singkat penyebutannya serta lebih cepat bila memanggil seseorang, akhirnya lambat laun sebutan Mbah Wastu di persingkat dengan memanggilnya dengan panggilan “Mbah Tu” dan kemudian menjadi “Mbatu” atau “Batu” sebagai sebutan yang digunakan untuk Kota Dingin di Jawa Timur ini.

b) Wilayah Dan Kependudukan

Kota Batu yang terletak 700 sampai 1100 meter diatas permukaan air laut ini dikarunia keindahan alam yang memikat. Potensi ini tercermin dari kekayaan produksi pertanian, buah dan sayuran, serta panorama pegunungan dan perbukitan. Sehingga dijuluki *the real tourism city of Indonesia* oleh Bappenas. Kota Batu memiliki 3 (tiga) buah gunung yang telah dikenal dan telah diakui secara nasional. Gunung-gunung tersebut adalah Gunung Panderman (2010 m), Gunung Welirang (3156 m), Gunung Arjuno (3339 m) dan masih banyak lagi lainnya. Dengan kondisi topografi pegunungan dan perbukitan tersebut menjadikan Kota Batu terkenal sebagai daerah dingin. Temperatur rata-rata Kota Batu 21,5°C, dengan temperatur tertinggi 27,2°C dan terendah 14,9°C. Rata-rata kelembaban nisbi udara 86% dan kecepatan angin 10,73 km/jam.

Curah hujan tertinggi di kecamatan Bumiaji sebesar 2471 mm dan hari hujan 134 hari. **Tabel 1.**

Luas Wilayah Kota Batu 2010

NO	KECAMATAN	LUAS (Km ²)
1	Bumiaji	12.797,89 Km ²
2	Batu	4.545,81 Km ²
3	Junrejo	2.565,02 Km ²
TOTAL		19,908,72 Km ²

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batu thn 2010)

Secara astronomis terletak di $112^{\circ}17'10,90''$ - $122^{\circ}57'11''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}44'55,11''$ - $8^{\circ}26'35,45''$ Lintang Selatan. Sedangkan batas administratif wilayahnya dapat digambarkan sebagai berikut:

- Batas wilayah utara :Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan
- Batas wilayah selatan : Kabupaten Malang
- Batas wilayah Barat : Kabupaten Malang
- Batas wilayah Timur : Kabupaten Malang

Kota Batu merupakan ibu Kota Batu, Jawa Timur. Memiliki wilayah seluas 19,90872 Km² yang dibagi dalam 3 wilayah kecamatan, (Bumiaji, Batu, Junrejo), 4 kelurahan, dan 19 desa, dengan jumlah penduduk 168.155 jiwa (2010).

Pada tahun 2010 jumlah penduduk Kota Batu mencapai 190.176 jiwa. Dengan luas wilayah sekitar 199,087 km², maka kepadatan

penduduk adalah sebesar 955 jiwa per Km². Kepadatan penduduk Kota Batu selalu meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan kenaikan jumlah penduduk setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena Kota Batu merupakan daerah otonomi baru yang merupakan kota tujuan untuk melakukan kegiatan ekonomi.

Pertumbuhan penduduk Kota Batu pada tahun 2010 adalah sebesar 0,30 persen. Tingkat pertumbuhan penduduk ini tercatat mengalami penurunan dibanding dengan tahun sebelumnya yang sebesar 0,95 persen. Selama periode 2008 hingga 2010, pertumbuhan penduduk di kota Batu terus mengalami penurunan. Beberapa faktor yang mempengaruhi laju pertumbuhan penduduk antara lain jumlah kelahiran, kematian, dan mutasi penduduk yang terdiri dari penduduk datang dan penduduk pindah.

Tabel 2.
Jumlah penduduk dan kepadatan Kota Batu
Tahun 2008-2010

Uraian	2008	2009	2010
Jumlah penduduk	187.813	189.604	190.176
Pertumbuhan penduduk	0,97%	0,95%	0,30%
Kepadatan penduduk (jiwa/ Km²)	935	944	955
Sex ratio (%)	101,82	100,47	97,97

(Sumber : badan pusat statistik Kota Batu. Thn 2010)

Sex ratio di Kota Batu pada tahun 2010 sebesar 97,96. Hal ini mengandung arti bahwa 100 penduduk perempuan di Kota Batu terdapat 98 penduduk laki-laki.

Meski Kota Batu kaya akan hasil bumi, namun perekonomian Kota Batu justru bersandar pada sektor perdagangan, hotel, dan restoran sebagai penyangga sekitar 45% kegiatan ekonomi daerahnya. Keindahan alam dan berbagai tempat tujuan wisata di sekitar Batu memang menjadi komoditas ekonomi yang mampu menyedot pemasukan tersendiri. Sekitar 24 objek wisata resmi, mulai dari bumi perkemahan, pemandian air dingin dan panas, agrowisata, hingga wisata dirhantara (paralayang) yang tersebar di tiga kecamatan di Kota Batu menghadirkan puluhan ribu wisatawan lokal dan mancanegara setiap bulannya. (Dikutip dari : Profil wilayah Kabupaten/Kota. Kota Batu.pdf)

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

a) Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) baru, yang pengisian pejabat strukturalnya (Kepala Kantor) sebagaimana Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 6 Tahun 2008, baru dilaksanakan pada tanggal 31 Desember 2008. Untuk pengisian Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan para Kepala

Seksi dilakukan pada pertengahan bulan Januari 2009. Sedangkan untuk pengisian Staf dilaksanakan pada akhir bulan Januari 2009.

Untuk alamat tempat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu adalah terletak di Jl. Sultan Agung Nomor 5 Batu dengan nomor telpon / faksimili (0341) 5025655, yang telah ditempati sejak tanggal 2 Februari 2009.

Berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 4 Tahun 2009 tanggal 26 Februari 2009, Kewenangan bidang peijinan yang dilayani oleh

Gambar 2.
Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu adalah sebanyak 38, yang diantaranya ialah :

1. Ijin Praktek Dokter Spesialis ;
2. Ijin Praktek Dokter Umum/Gigi ;
3. Ijin Praktek Bidan ;
4. Ijin Balai Pengobatan ;
5. Ijin Rumah Bersalin ;
6. Ijin Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) ;
7. Ijin Pendirian Apotek ;
8. Ijin Pendirian Toko Obat ;
9. Ijin Pendirian Pengobatan Tradisional ;
10. Rekomendasi Pendirian Rumah Sakit Swasta ;
11. Rekomendasi Pendirian Praktek Bersama Dokter Spesialis ;
12. Ijin Industri Makanan dan Minuman ;
13. Laik Higiene Sanitasi Hotel dan Jasa Boga ;
14. Ijin Membuat Jembatan di atas Perairan Umum ;
15. Ijin Membangun Plengsengan ;
16. Rekomendasi Ijin Pengeringan ;
17. Rekomendasi Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (ABT)
18. Rekomendasi Ijin Pengambilan Mata Air ;
19. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) ;
20. Tanda Daftar Industri (TDP) ;
21. Tanda Daftar Industri (TDI) ;
22. Tanda Daftar Gudang (TDG) ;
23. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) ;
24. Ijin Usaha Industri (IUI) ;
25. Ijin Usaha Trayek ;
26. Ijin Usaha Angkutan ;
27. Ijin Kursus Mengemudi ;
28. Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) ;
29. Ijin Lokasi ;
30. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;
31. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ;
32. Ijin Tempat Usaha Perhotelan (ITUP) ;
33. Ijin Hak Pakai Los/Bedak/Kios/Toko ;
34. Ijin Pemakaian Tanah Milik Daerah ;
35. Ijin Gangguan HO ;
36. Ijin Pemasangan Reklame ;
37. Ijin Tempat Usaha Hiburan ;
38. Ijin Mendirikan Koperasi.

1. VISI, MISI, TUJUAN DAN MOTTO

Visi, Misi, Tujuan dan Motto

a. Visi

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh KPPT Kota Batu. Visi KPPT yang dikoordinasikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu dirumuskan sebagai berikut :

“Menuju Instansi Pelayanan Publik Yang Prima dan Berkualitas Dalam Kinerja dan Citra”

Rumusan Visi ini merupakan hasil penjabaran dari Visi Pemerintah Kota Batu yaitu :

“Kota Batu sebagai Sentra Pariwisata Berbasis Pertanian Didukung oleh SDM, SDA dan SDB serta Pemerintahan yang Kreatif, Inovatif dan Bersih bagi Seluruh Rakyat yang Dijiwai Keimanan dan Ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa”

b. Misi

Adapun Misi KPPT dirumuskan sebagai berikut:

1. ***“Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kinerja yang proporsional.”***

Pelayanan publik yang bagus akan mampu merangsang investasi, antara lain berbagai perizinan investasi harus dibakukan dalam aturan main yang jelas dan akuntabel (syarat, waktu layanan dan biaya) dan pemberdayaan aparatur dalam meningkatkan kompetensi pelayanan.

2. ***“Mewujudkan profesionalisme pelayanan perizinan terpadu berbasis sistem informasi / teknologi informasi.”***

Untuk mengimplementasikan pelayanan prima harus ada kesungguhan (komitmen), penguasaan dan konsistensi yang sangat tinggi, oleh karena itu pemberdayaan teknologi informasi guna memudahkan akses informasi dalam penyelenggaraan layanan agar tidak mengecewakan masyarakat.

3. ***“Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui kepemilikan perizinan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”***

Dengan penekanan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat melalui kapasitas pengelolaan sumberdaya aparatur pemerintah daerah yang profesional dan kompeten serta kualitas pelayanan transparan dan prima.

c. **Tujuan**

Mengacu kepada Rencana Kerja Daerah Kota Batu maka tujuan yang ingin dicapai berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu adalah tujuan yang berkaitan dengan bidang Pelayanan di daerah, yaitu: ***“Terdepan Dan Prima Dalam Pelayanan Perizinan”***

Berdasarkan tujuan umum tersebut maka tujuan yang hendak dicapai KPPT Kota Batu dalam tahun 2012 adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik;

2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

d. Motto

Motto KPPT sebagai upaya untuk memacu semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan adalah :

“Pelayanan Prima Sepenuh Hati, Professional, Cepat, Mudah, Transparan dan Pasti.”

b) Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Batu diberi kewenangan yang luas baik dalam urusan pemerintahan maupun dalam pengelolaan pembangunan. Bersamaan dengan itu pemerintah daerah juga dibebani tanggung jawab yang tidak kecil. Untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut dibutuhkan kemampuan pemerintah daerah yang memadai baik kemampuan dalam pelayanan masyarakat maupun dalam pembangunan.

KPPT sebagai Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan pengadaan barang/jasa dengan sistem satu pintu. Dimana, Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari

tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan unsur pendukung tugas Walikota bidang Pelayanan Perizinan, dipimpin oleh Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

KPPT Kota Batu dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Batu. Memiliki tugas pokok dan fungsinya yaitu :

- 1) Tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perizinan yang meliputi pelayanan perizinan, pengolahan, pelaporan, informasi dan pengaduan serta urusan Ketatausahaan.
- 2) Menyelenggarakan fungsi :
 - a) Perumusan kebijakan teknis Pelayanan Perizinan;
 - b) Pembinaan dan pelaksanaan Pelayanan, Pengolahan, Pelaporan, Informasi dan Pengaduan;
 - c) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugasnya.

d) Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu

1. Struktur Organisasi

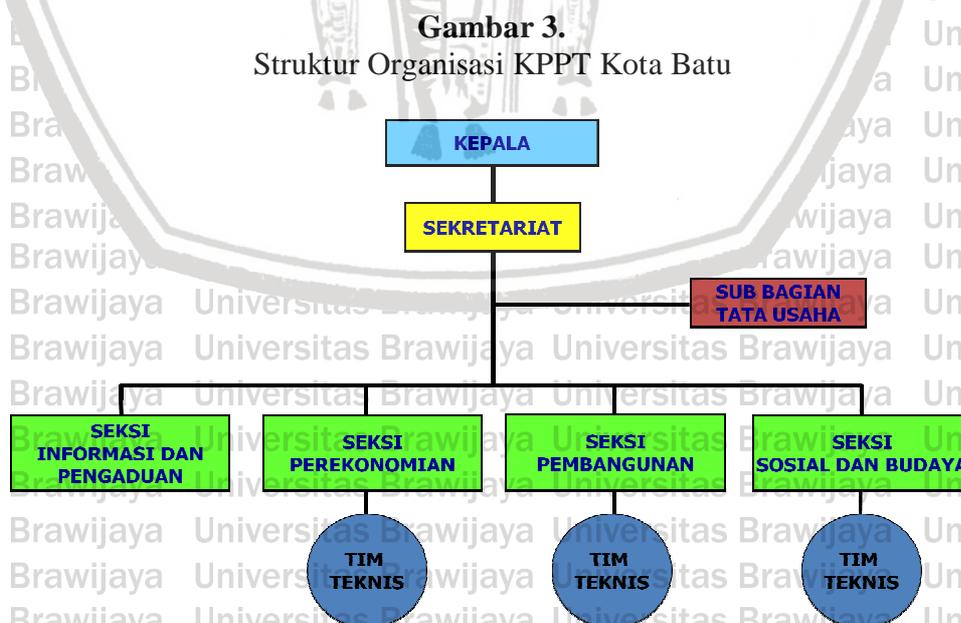
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis

Daerah Kota Batu. KPPT bertugas memberikan pelayanan secara terpadu pada masyarakat / badan hukum satu tempat oleh beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Batu sesuai kewenangannya dan dioperasikan secara resmi oleh Walikota Batu pada tanggal 01 Januari 2009. Adapun Susunan Organisasi Kantor Pelayanan

Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu adalah terdiri dari :

- a. Kepala Kantor ;
- b. Sekretariat ;
- c. Sub Bagian Tata Usaha ;
- d. Seksi Informasi dan Pengaduan ;
- e. Seksi Perekonomian ;
- f. Seksi Pembangunan ;
- g. Seksi Sosial Budaya ;
- h. Tim Teknis.

Dimana masing-masing Kepala Seksi membawahi staf atau pelaksana. Gambar Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu secara lengkap dapat dilihat sebagaimana gambar berikut :



Sumber : Standart Pelayanan Publik (SPP) KPPT Kota Batu, Thn 2011

Kepala kantor mempunyai tugas :

1. Melaksanakan perencanaan kegiatan operasional ;
2. Mengelola pemrosesan dan melaksanakan pelayanan di bidang perijinan;
3. Mengelola pertimbangan dan Berita Acara Pemeriksaan
4. Menetapkan Retribusi ;
5. Mengelola penerbitan ijin ;
6. Melaksanakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja lain ;
7. Mengelola administrasi umum, meliputi penyusunan program, ketatausahaan, perlengkapan atau peralatan, anggaran, kepegawaian, ketatalaksanaan dan pembinaan organisasi ;
8. Mengawasi dan melakukan evaluasi kegiatan pelaksanaan tugas pokok di bidang perijinan
9. Memonitor serta mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan agar sasaran dapat dicapai sesuai dengan program kerja dan ketentuan yang berlaku ;
10. Menilai prestasi bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier ;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya ;
12. Menyampaikan laporan hasil evaluasi, saran dan pertimbangan di bidang tugas dan fungsinya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas membantu Kepala Kantor dalam melaksanakan kegiatan urusan umum, Keuangan dan memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan Kepala Kantor.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);

- b. Pelaksanaan Urusan ketatalaksanaan, kearsipan, perpustakaan, kehumasan dan keprotokolan, pengelolaan urusan rumah tangga, Umum serta perlengkapan kantor;
- c. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
- d. Pelaksanaan Urusan administrasi keuangan;
- e. Pelaksanaan pembayaran gaji pegawai;
- f. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
- g. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- h. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsi.

Seksi Informasi dan Pengaduan

Seksi Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan pemberian informasi dan pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1)

Seksi Informasi dan Pengaduan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan perumusan kebijakan dan pembinaan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk pelaksanaan operasional perijinan;
- c. Pemberian informasi layanan prosedur perijinan;
- d. Penyiapan bahan penyusunan tata laksana dan prosedur tetap perijinan;
- e. Pelaksanaan inventarisasi dan pengolahan data perijinan;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan unit kerja terkait;
- g. Penerimaan dan penanganan pengaduan terhadap pelaksanaan pelayanan perijinan;
- h. Pelaksanaan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan dan hasil program perijinan;

- i. Penyiapan bahan pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsi.

Seksi Perekonomian/ Seksi Pembangunan/ dan Seksi Sosial Budaya

Seksi Perekonomian/ Seksi Pembangunan/ dan Seksi Sosial Budaya mempunyai tugas melaksanakan pemrosesan, pengkoordinasian, penerbitan, dan pelaporan pelaksanaan perijinan bidangnya masing-masing (perekonomian/ pembangunan/ sosial dan budaya).

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Perekonomian/ Seksi Pembangunan/ dan Seksi Sosial Budaya mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pemrosesan, penandatanganan dan penerbitan dokumen perijinan bidang perekonomian/pembangunan/ dan sosial budaya;
- b. Pelaksanaan validasi terhadap berkas permohonan perijinan bidang perekonomian /pembangunan/dan sosial budaya;
- c. Pengelolaan tata usaha perijinan bidang perekonomian/ pembangunan /dan sosial budaya;
- d. Pelaksanaan koordinasi tim teknis dan/atau instansi terkait di lapangan sesuai dokumen permohonan ijin bidang perekonomian dengan instansi teknis terkait;
- e. Penyiapan bahan pembuatan berita acara dan menyusun laporan hasil pelaksanaan penelitian di lapangan;
- f. Penyiapan bahan penetapan biaya perijinan bidang pekonomian/ pembangunan/ dan sosial budaya;
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait perihal penyelesaian permasalahan perijinan bidang perekonomian/ pembangunan/ dan sosial budaya;
- h. Pengevaluasian pelaksanaan tugas dan penginventarisasian permasalahan serta penyiapan alternatif pemecahannya;
- i. Penyiapan bahan pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsi.

Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari pejabat dari

unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai bidangnya, yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perijinan. Tim Teknis dalam melaksanakan tugasnya dikoordinir oleh Kepala Seksi yang membidangi.

3 Penyajian Data Fokus

Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu

Kinerja disamakan dengan kata dalam bahasa Inggris yaitu *performance* yang artinya pertunjukan, pelaksanaan dan hasil. Secara bebas kinerja dapat diartikan sebagai perwujudan kerja yang dilakukan oleh aparat (karyawan) yang biasa dipakai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja harus dikaitkan dengan pencapaian target kerja, tujuan, visi dan misi organisasi.

Untuk mengukur bagaimanakah kinerja pemerintahan daerah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan IMB yang dilakukan oleh KPPT Kota Batu dalam memberikan pelayanan perijinan, khususnya IMB kepada para pemohon, maka peneliti menggunakan 3 aspek untuk menjelaskan kinerja pemerintahan daerah yang meliputi aspek masukan (input), proses, dan output.

a) Input

1. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (SDM)

Setiap petugas KPPT Kota Batu di haruskan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari sisi pendidikan dan skill atau keterampilan yang dimiliki. Hal ini tentunya disesuaikan dengan bidang tugas mereka masing-masing. Selain mereka harus memahami seperangkat peraturan berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai KPPT Kota Batu terlihat terampil dan cekatan ketika ada berkas perijinan yang masuk sehingga pemrosesan berkas perijinan cepat selesai dan hal ini akan berdampak positif dimana kepuasan akan kinerja yang diberikan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Gambar 4.

Petugas KPPT sedang memberikan pelayanan.



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Sebagaimana di ungkapkan oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan beliau mengatakan :

“setiap pegawai di KPPT Kota Batu diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun *skill*nya, selain itu juga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan.” (wawancara tanggal 22 Mei 2012, Pukul :12.00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden yang sedang mengurus IMB terdapat beberapa responde yang memuji pelayanan yang diberikan oleh petugas KPPT Kota Batu. Tetapi responden lainnya justru memberikan keluhan terhadap kinerja petugas KPPT Kota Batu. Dalam wawancara dengan bapak Agus beliau mengungkapkan bahwa :

“Pelayanan di KPPT ini sudah sangat baik, pegawainya pun juga cepat dan tanggap, kemarin saya minta info ke bagian loket pelayanan dan saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa saja yang mesti saya persiapkan untuk mengurus ijin rumah saya (IMB), apalagi orangnya ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah untuk dimengerti karena cara ngomongnya juga enak.” (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 11.00 WIB).

Senada dengan pendapat sebelumnya, Ibu Sri juga mengatakan bahwa:

“Di KPPT ini semua pegawai yang melayani sikapnya bersahabat, orangnya ramah-ramah jadi saya merasa nyaman kalau harus bertanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai ijin yang saya urus ini.” (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 09.15 WIB)

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu bapak Suwarno yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPPT saya rasa cukup baik, tetapi dalam pelayanan IMB seharusnya disediakan pegawai

untuk menggambar konstruksi bangunan. Saya ini kan orang awan jadi tidak begitu paham soal bagaimana gambar situasi yang dimaksudkan.” (wawancara pada tanggal 23 Mei 2012, Pukul 10.00 WIB)

Adapun data petugas KPPT Kota Batu berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 3.
Tingkat Pendidikan Personil KPPT Kota Batu

No	Disiplin	Jumlah	Ket
1	S-2 Ilmu Ekonomi /Manajemen	1	
2	S-1 Teknik Sipil	2	
3	S-1 Ilmu Komputer	3	
4	S-1 Ilmu Ekonomi / Manajemen	1	
5	S-1 Ilmu Pemerintahan / Administrasi Negara	5	
6	Ilmu Administrasi Bisnis	4	
7	Ilmu Administrasi Publik	1	
8	Ilmu Akutansi	4	
9	Ilmu Komunikasi	1	
10	Ilmu Statistik	1	
11	Sastra Inggris	1	
12	D-3 M. Informatika	1	
13	D-3 M. Keuangan	1	
14	D-3 Administrasi Negara	4	
15	SMU/SMK	15	
	Jumlah	43	

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai di KPPT Kota Batu berjumlah 43 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Tingkat pendidikan tertinggi di dalam personalia KPPT

Kota Batu adalah S-2 sebanyak 1 orang. Sedangkan tingkat pendidikan terbanyak di dominasi SMU/SMK dengan 15 orang. Setiap pegawai

KPPT Kota Batu ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya masing-masing.

Dari pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai dan potensial dipandang sebagai faktor yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek sumber daya yang dimaksud di sini secara umum meliputi SDM aparatur, setiap petugas KPPT Kota Batu diharuskan mempunyai kualifikasi, baik dari sisi pendidikan dan *skill* atau keterampilan yang dimiliki sesuai dengan bidang tugas mereka pada masing-masing bagian.

2. Sarana dan Prasarana

Tersedia sarana dan prasarana kerja bagi organisasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan tercapainya tujuan organisasi, karena dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, akan mengakibatkan pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan tercapai secara maksimal. Adapun yang dimaksud dengan sarana adalah berupa gedung atau tempat dilaksanakannya aktivitas kantor. Sedangkan prasarana adalah berupa meja, lemari arsip, komputer, kursi kerja dan lain-lain yang turut menunjang pelaksanaan tugas.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi KPPT kota Batu guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka sarana dan prasarana tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Sarana dan Prasarana KPPT Kota Batu

Sarana	Prasarana	Ket.
<p>1. Sarana Fisik Pelayanan; Sarana fisik Ruang pelayanan perizinan yang berada di Gedung Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu, Jalan Sultan Agung Nomor 5 Kota Batu, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu/ Area Publik b. Sarana Informasi (Information Desk) c. Ruang Rapat d. Ruang Tamu e. Data Entry/Ruang Proses izin f. Ruang Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) g. Ruang Kepala Kantor h. Ruang Kepala Kantor dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha i. Ruang Kepala Seksi Pengolahan dan Proses Izin (Back office, 3 ruang) j. Ruang Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan. 	<p>2. Prasarana pendukung Pelayanan perizinan pada saat ini yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Personal computer, 23 unit b. Televisi LED, 1 unit c. Komputer Notebook, 7 unit d. Komputer Server, 1 Unit e. Printer, 18 Unit f. Touchscreen, 1 unit g. Kendaraan roda empat, 2 Unit h. Kendaraan roda dua, 5 Unit i. Telephone system PABX (14 Extension), 1 unit dengan Nomor Telp : (0341) 5025655, Fax : (0341) 5025655 j. Scanner, 1 unit k. Faximile 1 unit l. External hardisk 500 GB, 1 buah m. Air Conditioning (AC), 3 unit n. Software Sistem Informasi Administrasi Perizinan, 1 unit o. Web Site Pelayanan Perizinan dengan alamat web : http://kppt.batukota.go.id p. Fasilitas LAN di lingkungan KPPT Kota Batu, 1 unit 	<p>Touchscreen dalam keadaan perbaikan</p>

Sumber : buku Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu Thn 2011

Kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu akan selalu memperbaiki sarana dan prasarana. Hal ini sebagaimana diungkapkan

bapak M. Syamsul Bakri selaku Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu, sebagai berikut :

“Dalam menjalankan pelayanan, kami selalu mengutamakan kenyamanan dan kepuasan para pemohon dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Meskipun ada kekurangan di sana-sini, menurut saya sarana dan prasarana di kantor ini sudah dapat dikatakan baik dan layak. sebagai catatan, setiap tahun kami selalu memperbaiki dan memperbarui segala sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.” (wawancara tanggal 17 Mei 2012, Pukul 13.30 WIB di ruang Kepala KPPT Kota Batu.)

Hal ini selaras dengan pendapat dari beberapa responden yang sedang mengurus perijinan di KPPT kota Batu. dalam wawancara yang dilakukan dengan bapak Suwarno yang mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu ini saya rasa sudah cukup lengkap dan memadai, sembari menunggu giliran, saya bisa membaca majalah atau koran yang telah disediakan di ruang tunggu atau jika tidak, bisa menunggu sambil melihat TV, saya bisa menunggu proses perijinan selesai dengan nyaman.” (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 10.00 WIB)

Namun berbeda dengan komentar Bapak Budi beliau menyatakan sebagai berikut :

“secara umum, fasilitas di KPPT Kota Batu ini sudah cukup bagus dan memadai, hanya saja, fasilitas penunjang seperti halnya mushola dan toilet masih butuh perhatian lebih, karena untuk pergi ke toilet saja saya harus keluar 20 meteran, belum lagi keberadaan toilet tersebut jauh di belakang KPPT. Untuk mushola, kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu masih belum menyediakan, karena itu, untuk melaksanakan ibadah saya harus pergi ke masjid yang

jaraknya 5 km di depan kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu”. (wawancara pada tanggal 14 Mei 2012, pukul 09.30 WIB).

Sejalan dengan yang di katakan bapak Budi, pengguna jasa bernama sdr. Anjar, ia mengemukakan hal yang hampir sama :

“yang harus di perhatikan oleh KPPT ini, yaitu masalah sarana penunjang, simple saja yakni keberadaan toilet, hari pertama saya mengajukan berkas di KPPT Kota Batu ini, saya kesulitan untuk menemukan toilet. Untuk ke toilet saja saya mesti harus bertanya kepada staff atau orang-orang sekitar KPPT Kota Batu, hal tersebut cukup menguras waktu saya, apa lagi masalah kebersihan toilet yang saya rasa kurang mencerminkan kebersihan. Tapi saya cukup maklum, karena KPPT ini baru saja dibentuk, dan pasti masih ada kekurangan disana-sini.” (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 10.00 WIB).

Keberadaan sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan memang sudah sangat lengkap dan memadai, dimana sarana dan prasarana yang ada cukup membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan. KPPT juga sudah menerapkan sistem komputerisasi sehingga secara langsung menunjang kinerja pegawai dan sekaligus memudahkan para pegawai untuk menjalankan pelayanan dalam hal perijinan, khususnya ijin mendirikan bangunan.

Dengan tersediannya sarana dan prasarana kerja yang memadai di KPPT diharapkan semua kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi ini baik dalam mengumpulkan informasi, melakukan kordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat terlaksanakan dengan baik dan lancar. Dan pada sarana penunjang seperti mushola dan toilet masih butuh perhatian khusus, baik dari petugas yang berwenang untuk

segera melakukan perbaikan demi terciptanya kepuasan dan sekaligus kenyamanan bagi pengguna jasa KPPT Kota Batu.

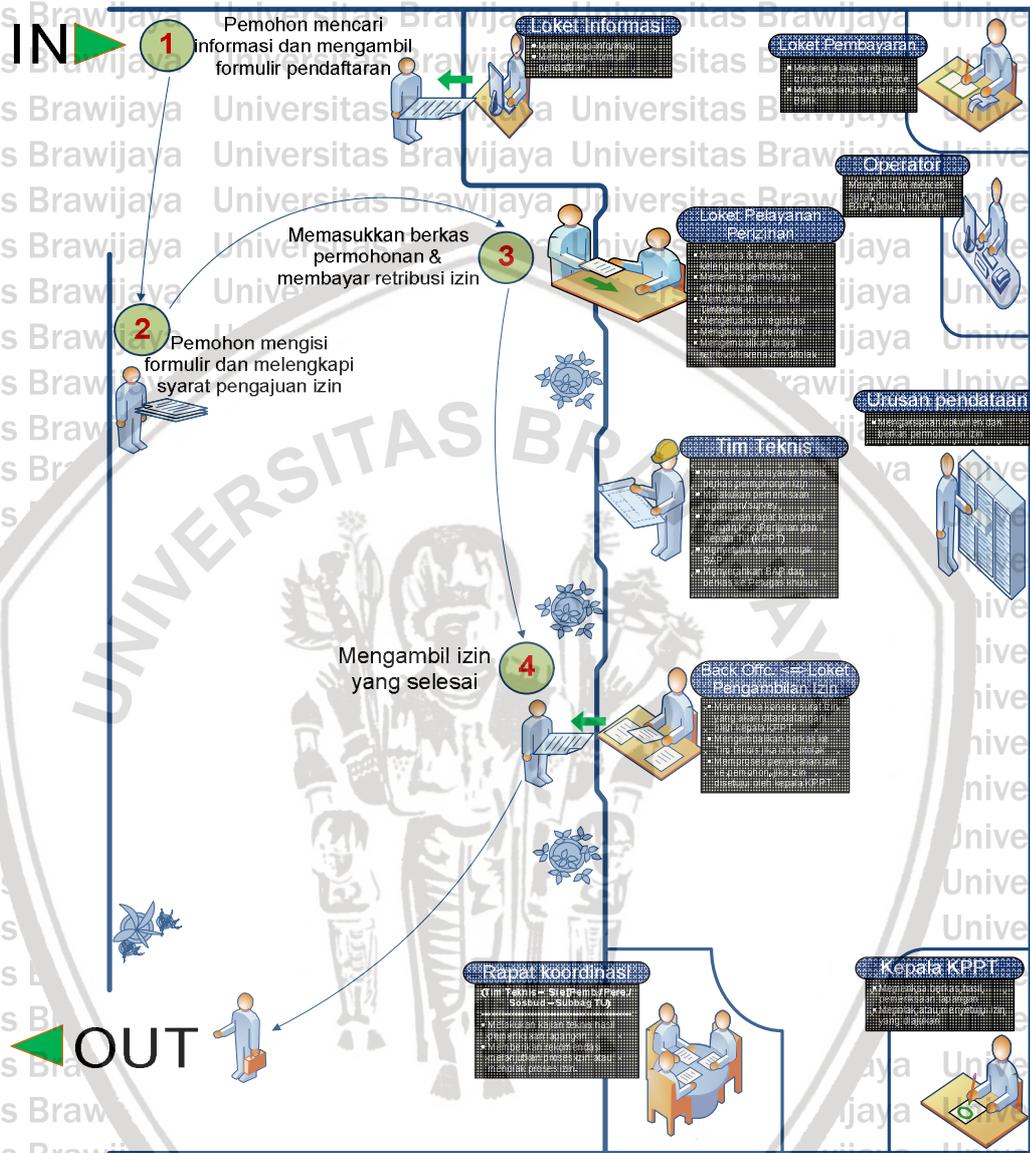
b) Proses

1. Mekanisme Penerbitan IMB, yang meliputi :

a) Prosedur Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Prosedur pelayanan IMB didasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan, Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Walikota Batu No. 4 tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Dikarenakan kantor pelayanan terpadu Kota Batu menggunakan sistem pelayanan Terpadu satu pintu maka dalam prosedur pelayanannya, proses dimulai dari tahap pengeluaran sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Adapun prosedur pelayanan IMB dapat di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 5.
Alur mekanisme pelayanan IMB



Sumber : Standart Pelayanan Publik (SPP) KPPT Kota Batu. Thn 2011

Prosedur penyelesaian IMB melalui beberapa tahapan, yaitu :

1. Pemohon meminta informasi mengenai IMB kepada petugas loket informasi dan pengaduan
2. Bagian informasi/ front office memberikan formulir pendaftaran dan syarat-syarat pengurusan izin;
3. Pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan permohonan izin;

4. Pemohon memasukkan berkas permohonan izin (lengkap) ke bagian front office;
5. Bagian front office memeriksa kelengkapan berkas pemohon;
 - 5.1 Jika berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon disertai penjelasannya;
 - 5.2 Jika berkas lengkap, bagian front office mencatat pendaftaran pemohon pada buku pendaftaran, dan memberikan tanda bukti /tanda penerimaan berkas ke pemohon;
6. Berkas permohonan yang dinyatakan lengkap, diterima oleh Pemroses IMB di Bagian Back Office, dengan ketentuan apabila :
 - 6.1 Jika berkas tersebut tidak memerlukan peninjauan lapangan, maka akan di proses lebih lanjut untuk diolah surat keputusan IMB
 - 6.2 Jika memerlukan peninjauan lapangan, maka bagian back office akan membuat rekomendasi (surat tugas pemeriksaan lapangan, jadwal pemeriksaan, Form berita acara pemeriksaa (BAP) yang di ketahui kepala KPPT dan di tembusi kepada tim koordinasi) kepada bagian Tim Teknis dan petugas KPPT guna proses peninjauan lapangan oleh Tim Teknis ke Lokasi.
7. Permohonan yang dilakukan survei lapangan oleh tim teknis, dilakukan analisa dan diterbitkan rekomendasi tim teknis, untuk dikembalikan kepada pemroses IMB di Back Office
 - 7.1 Jika hasil pemeriksaan tidak sesuai dengan ketentuan izin yang berlaku, maka Tim koordinasi mengeluarkan surat rekomendasi penolakan pengajuan izin, yang menerangkan tentang pasal penolakan permohonan izin ;
 - 7.2 Bagian Front Office menghubungi pemohon, dan mengembalikan berkas permohonan izin beserta surat rekomendasi penolakan permohonan izin;
 - 7.3 Jika hasil pemeriksaan sesuai dengan ketentuan izin yang berlaku, maka Tim Koordinasi menyetujui BAP dan membuat rekomendasi untuk melanjutkan proses permohonan izin;
8. Bagian Back Office update status data permohonan izin, dari **PENDAFTARAN** menjadi **PEMERIKSAAN**. Dan memasukkan data BAP;

9. Bagian Back Office, mencetak konsep izin untuk diajukan ke Kepala KPPT, disertai dengan rekomendasi dari Tim Koordinasi dan BAP;
10. Kepala KPPT memeriksa konsep izin yang diajukan;
 - 10.1 Jika konsep izin yang diajukan terdapat kekeliruan/kesalahan data/ tidak sesuai, Kepala KPPT mengembalikan ke Back Office untuk memperbaiki konsep izin;
 - 10.2 Jika konsep izin yang diajukan benar, maka Kepala KPPT menandatangani izin dan menyerahkan kembali ke bagian Back Office;
11. Bagian Back Office mengupdate status data permohonan izin, dari **PEMERIKSAAN** menjadi **SELESAI**, dan meng-entrykan nomor izin dan batas berlaku izin;
12. Menyerahkan izin yang telah selesai ke bagian Front Office;
13. Bagian Informasi menghubungi pemohon, bahwa izin sudah selesai dan untuk membayar retribusi izin di loket pembayaran;
14. Pemohon membayar retribusi pengurusan izin (yang berlaku), di loket pembayaran/ Bank;
15. Bagian Loket Pembayaran/ Bank memproses pembayaran retribusi pengurusan izin, dan memberikan tanda bukti pembayaran;
16. Pemohon mengambil izin IMB yang telah selesai di loket penyerahan izin dengan menunjukan tanda bukti penerimaan berkas dari bagian Front Office dan bukti pembayaran dari bagian Loket Pembayaran/ Bank
17. Bagian Front Office memproses pengambilan izin, pemohon diminta untuk mengisi buku tanda pengambilan izin.

Dalam prosedur pelayanan IMB kewajiban pemohon hanya memasukkan berkas persyaratan IMB pada loket penerima ijin, selanjutnya berkas yang diterima langsung diproses oleh petugas yang bersangkutan. Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas disesuaikan dengan berkas yang masuk. Untuk permohonan IMB dengan bangunan untuk 2 (dua) lantai atau lebih dimana pemohon harus melengkapi permohonannya dengan perhitungan kontruksi

bangunan, maka berkas yang telah sampai pada bagian pemrosesan diteruskan ke petugas penerbitan dan sampai akhirnya IMB terbit.

Sedangkan pengurusan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri. Tim teknis ijin yang akan mensurvey rumah tersebut. Setelah ada kesesuaian lokasi dengan gambar, selanjutnya berkas akan diteruskan sampai dengan terbit. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh bapak Sopa Ike Pace, selaku Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan :

“Ada perbedaan tahapan proses dalam pengurusan IMB tergantung atas kondisi bangunan pemohon. Yang pertama, IMB bagi bangunan rumah tinggal dua lantai atau lebih dengan persyaratan harus melampirkan perhitungan kontruksi, tahapan dimulai dari pemohon yang memasukkan berkas permohonannya pada loket penerimaan ijin, berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda terima berkas kemudian petugas mengentri ke data komputer, dan dilanjutkan ke bagian pemrosesan, bagian perhitungan dan penetapan retribusi, diteruskan pada kepala KPPT untuk mendatangi surat ijin tersebut, dan yang terakhir pemohon mengambil akta IMB yang telah jadi melalui kasir KPPT, setelah itu ijin dapat diambil oleh pemohon. Yang kedua, IMB untuk bangunan yang sudah berdiri (tanpa perhitungan konstruksi) pada perijinan ini permohonan akan ditangani oleh petugas penerima ijin, petugas pemrosesan, lalu diadakan berita acara dari tim teknis guna melakukan peninjauan lokasi, setelah itu diteruskan pada petugas perhitungan dan penetapan retribusi, petugas penerbitan ijin, lalu ditandatangani oleh KPPT dan ijin baru terbit”. (wawancara pada tanggal 9 Mei 2012, pukul 11.00 WIB).

Gambar 6.

Peninjauan Bangunan yang dilakukan oleh petugas KPPT dan Dinas Cipta Karya.



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana pemohon atau masyarakat mengetahui prosedur dari penerbitan IMB dilakukan wawancara

dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya adalah pendapat bapak

Budi, beliau mengatakan :

“Saya kurang tahu masalah prosedur IMB mas, saya hanya dijelaskan tentang persyaratannya saja. Yang penting berkas IMB saya cepat selesai, jadi saya tidak perlu bolak-balik ke KPPT lagi, kan prosesnya sudah ada petugas yang mengatur”. (wawancara pada tanggal 14 Mei 2012, pukul 09.30 WIB).

Namun pendapat lain dikemukakan oleh sdr. Anjar yang menyebutkan :

“Saya mengetahui prosedur IMB berdasarkan brosur yang saya ambil pada bagian informasi, ternyata prosedurnya cukup mudah dan tidak ribet, toh juga tidak perlu melalui banyak meja seperti halnya kita mengurus surat-surat kendaraan bermotor di SAMSAT, jadi istilahnya, ngurus disini cepat dan tidak perlu waktu lama, hanya dengan menyerahkan berkas dengan persyaratan yang lengkap ke petugasnya dan seterusnya saya tinggal menunggu pemberitahuan dari petugasnya saja”. (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 10.00 WIB).

Senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh sdr.Anjar diatas, Bapak Agus juga berpendapat sebagai berikut :

“Sama mas...saya tahu prosedur IMB dari brosur yang ada di bagian informasi, tapi selain itu juga sebenarnya saya sudah sedikit mengerti tentang prosedur dan proses disini dari saudara saya, soalnya bulan lalu saudara saya juga mengurus IMB rumahnya disini,...bagaimanapun prosedurnya yang penting ijin IMB rumah saya cepat kelar mas”. (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 11.00 WIB).

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas, KPPT Kota Batu telah mengupayakan agar permohonan pengurusan IMB berjalan dengan lancar tanpad ada kesulitan didalam proses mendapatkan perijinannya. Hal ini juga dapat dilihat dari pembuatan gambar alur pelayanan yang sederhana mungkin sehingga tidak menyusahkan masyarakat yang melakukan permohonan IMB. Namun dari pengamatan peneliti, ternyata prosedur dalam penyelesaian IMB tidak terlalu dianggap penting bagi beberapa pemohon atau masyarakat. Bagi mereka yang terpenting adalah IMB rumah mereka dapat selesai dan segera terbit.

b) Persyaratan Administrasi IMB

Persyaratan administratif IMB didasarkan Berdasarkan

Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi

Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu. Peraturan ini merupakan

acuan dan pedoman penyelenggaraan pelayanan perijinan yang

dilaksanakan oleh aparaturn Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota

Batu, adapun persyaratan tersebut antara lain ialah :

1. Pengisian Formulir IMB dan bermaterai Cukup (Formulir Disediakan KPPT Gratis).
2. Fotocopy KTP yang masih berlaku dengan menunjukan aslinya ;
3. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (dilampirkan bagi yang berkantor hukum);
4. Fotocopy surat bukti hak atas tanah (Sertipikat/Akta Jual Beli/Kutipan Letter C);
5. Surat Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (SIPPT) atau Ijin Lokasi (dilampirkan bagi bangunan gedung yang menempati luas tanah 500 m² atau lebih) ;
6. Rekomendasi Ijin Pengeringan untuk bangunan yang didirikan di atas tanah bekas sawah;
7. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah (dilampirkan bagi bangunan gedung yang didirikan di atas tanah milik orang lain) ;
8. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga (dilampirkan bagi bangunan gedung bertingkat dan atau tempat usaha) ;
9. Surat Kuasa dan fotocopy KTP penerima kuasa (dilampirkan apabila pengurusan ijin tidak dilaksanakan sendiri);
10. Fotocopy bukti pelunasan PBB tahun terakhir ;
11. Dokumen rencana teknis bangunan gedung dan atau gambar rencana bangunan lengkap;
12. Rekomendasi teknis dari instansi terkait untuk jenis pembangunan bangunan tertentu.

Persyaratan administrasi merupakan syarat mutlak dalam pengurusan IMB. Oleh karena itu dalam permohonan IMB, pemohon diharuskan melengkapi persyaratan tanpa terkecuali. Persyaratan administrasi IMB sudah sangat jelas, lengkap dan transparan. Hal ini seperti yang disebutkan oleh Bapak Sopa Ike Pace kepala seksi informasi dan pengaduan yang menyatakan :

“Persyaratan dalam pengurusan IMB sudah sangat lengkap dan transparan karena mengacu pada peraturan yang dibuat pemerintah pusat dan daerah selain itu telah mengalami perubahan-perubahan ketetapan yang di buat berdasarkan pada tuntutan dari masyarakat. Bagi pemohon IMB diharuskan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar proses penerbitan IMB dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga pemohon dapat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Dalam persyaratan yang lain disebutkan bahwa perlu adanya surat tidak keberatan dari pemilik tanah atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan lain, hal ini diperlukan karena dengan berbagai perbedaan suku dan budaya di masyarakat Indonesia, biasanya dalam membangun khususnya untuk rumah tempat tinggal sering terjadi permasalahan dengan tetangga yang berhimpitan lokasi. Sehingga untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya surat tidak keberatan dari tetangga, yang dimaksudkan agar pemilik bangunan mengadakan silaturahmi dengan para tetangganya sebelum mendirikan bangunan. Yang akhirnya menimbulkan hubungan baik dengan tetangga”. (wawancara tanggal 21 Mei 2012, pukul :13.00)

Untuk mengetahui sejauhmana pemohon atau masyarakat mengetahui persyaratan dari penerbitan IMB dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat bapak Suwarno yang menyatakan :

“Saya melihat persyaratan mengurus IMB disini sudah cukup jelas dan transparan, jika kita masih bingung, kita tinggal

bertanya kepada petugas di bagian informasi, petugas disana akan membantu menjelaskan secara detail hal-hal apa saja yang harus kita siapkan untuk pengurusan IMB, atau bisa juga mengambil buku pedoman atau brosur dibagian meja informasi yang di dalamnya sudah termuat persyaratan dan juga perkiraan besaran biaya retribusi yang harus saya bayar. Saya cukup terbantu dengan hal tersebut". (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 10.00 WIB)

Senada dengan wawancara sebelumnya mengenai persyaratan IMB, Ibu Sri selaku pemohon IMB juga mengatakan:

"Menurut saya, persyaratan IMB sudah jelas dan mudah dipahami, dan apabila kita masih kurang mengerti tentang persyaratan apa saja yang harus kita penuhi, maka dapat secara langsung bertanya kepada petugas di bagian informasi". (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 09.15 WIB)

Wawancara lainnya kepada sdr. Yuni selaku pemohon, beliau juga menyatakan, :

"Ini kali pertama saya mengurus IMB mas, sejauh ini, saya rasa gampang dan tidak terlalu berbelit-belit, persyaratan juga sudah sangat jelas". (wawancara tanggal 23 Mei. Pukul 08.30 WIB)

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dapat diketahui, bahwa persyaratan administrasi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu sudah dirasa jelas dan transparan, pemohon dapat dengan mudah mengerti apa-apa saja yang harus mereka persiapkan dalam pengurusan IMB mereka. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja aparat/petugas pada bagian informasi dan pengaduan yang secara ramah menjawab pertanyaan-pertanyaan para pemohon tanpa dibeda-bedakan. Hal ini tidak terlepas karena

persyaratan tersebut telah baku berdasarkan pada peraturan daerah Kota Batu Nomer 17 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perijinan Tertentu dan Keputusan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu Nomor 065/01/KEP/422.208/2011 Tentang Standar Pelayanan Publik yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Dan tiap-tiap persyaratan tersebut mempunyai nilai tersendiri yang penting untuk ditaati oleh setiap pemohon atau masyarakat. Untuk permohonan IMB pemohon di haruskan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar proses penerbitan IMB dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga permohonan dapat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan.

c) **Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

Dalam rangka untuk memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu juga dilengkapi dengan seksi informasi dan pengaduan dimana seksi tersebut memiliki tim yang bertugas antara lain :

- a) Melayani setiap pengaduan yang masuk
- b) Mengevaluasi/menginvestarisir semua pengaduan untuk segera di adakan penyelesaian
- c) Merumuskan penyelesaian/jawaban pengaduan setelah dilakukan koordinasi dengan seluruh tim dengan kepala Kantor Pelayanan Terpadu selaku penanggung jawab tim.
- d) Melaporkan kegiatan pengaduan secara rutin kepada kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu sekalu

penanggung jawab.

Diketahui pula bahwa Kepala seksi informasi dan pengaduan di bawah naungan Bapak Sopa Ike Pace bertanggung jawab penuh atas tim yang di bentuknya dan sekaligus bertanggung jawab besar terhadap segala pengaduan masyarakat atas berbagai pelayanan ijin yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Sesuai dengan tugas pokok seksi informasi dan pengaduan, bahwasanya pelayanan pengaduan masyarakat yang dapat di layani hanyalah perijinan yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Pengaduan dari masyarakat tentang permasalahan perizinan yang timbul di masyarakat dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu melalui :

1. Pengaduan secara lisan :

- a. Pemohon /pengadu dapat menyampaikan permasalahannya dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu di Jalan Sultan Agung Nomor 5 Batu.
- b. Pengaduan juga dapat menyampaikan permasalahan melalui telepon ke Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu dengan Nomor : (0341) 5025655.

2. Pengaduan secara tertulis, dapat dilakukan melalui :

- a. Surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu, beralamat di Jalan Sultan Agung Nomor 5 Batu dengan Kode Pos 6513.

- b. Website : <http://kppt.batukota.go.id>
- c. E-mail : kppt.batukota@yahoo.com dan
- d. Faksimili : (0341) 5025655

Setiap pengaduan dari masyarakat yang masuk, baik itu melalui

telpon, Fax, email ataupun kotak pengaduan akan segera dievaluasi

oleh Tim pengaduan dengan Kepala KPPT sebagai penanggung

jawab. Tim pengaduan tersebut untuk merumuskan

penyelesaian/jawaban dari pengaduan yang masuk.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Sopa Ike Pace selaku

Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan beliau mengatakan :

“Untuk pengaduan dari masyarakat yang masuk, kami menyediakan sarana seperti halnya telepon, faximili, email atau jika perlu, pemohon mengadukan keluhannya secara langsung dengan datang ke Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu, kami akan siap melayani keluhan/masalah tersebut.”
(wawancara tanggal 17 Mei 2012, Pukul 13.00 WIB di ruang staff)

Beliau juga menambahkan bahwasanya :

“Setiap pengaduan yang masuk baik secara tertulis maupun lisan, kami selalu melakukan proses pencatatan pengaduan, dan kemudian kami telaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah (penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, pungutan liar,dll). Untuk pengaduan yang bisa diselesaikan maka kami memberikan jawaban langsung pada saat itu juga, sedangkan pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut diadakan rapat koordinasi dengan tim pengaduan dan peninjauan lapangan (apabila memerlukan penelitian lapangan), waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat kami selesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja. Khusus pengaduan yang melalui email, jawabanya dikirimkan melalui email Kantor pelayanan Perijinan Terpadu.”

Dengan adanya sarana pengaduan ini, masyarakat merasa bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu tanggap akan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat pemohon IMB. Sejuahmana pemohon mengetahui mengenai keberadaan sarana pengaduan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu, dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat ibu indah yang menyatakan :

“Saya rasa adanya sarana pengaduan di kantor ini, menunjukkan bahwasanya kantor ini memberikan pelayanan yang baik kepada kami selaku pemohon,tapi jujur mas, saya sendiri baru tahu kalo kantor ini memiliki sarana pengaduan. Sejuah ini, menurut saya prosedur dan mekanisme disini sudah bagus,petugasnya juga ramah dan sopan, jadi tidak ada alasan yang membuat saya mengajukan keluhan kesini.” (wawancara tanggal 28 Mei 2012,Pukul: 09.30 WIB).

Hal yang sama juga dialami oleh responden yang lain yakni bapak Yanto, beliau mengatakan :

“Saya rasa bagus mas, kalo disini sudah ada sarana pengaduan,jadi memudahkan masyarakat untuk mengadukan keluhan yang mereka rasakan,toh juga keluhan-keluhan tersebut untuk kebaikan instansi ini kedepannya....saya sendiri belum pernah mengeluh atau mengadu mas, semuanya berjalan lancar.”(wawancara tanggal 28 Mei 2012, Pukul: 14.00).

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan, peneliti melihat ada 2 sarana yang di pakai di kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu, pertama ialah sarana pemberian informasi, tentu dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini peneliti melihat upaya KPPT dalam

memberikan informasi kepada masyarakat, semisal : dibuatnya brosur, majalah-majalah mengenai IMB, iklan pada majalah lokal dan tentunya dengan dibuatnya website dengan alamat web : <http://kppt.batukota.go.id>. Kedua ialah sarana pengaduan, dengan maksud agar saran, keluhan dan masukan pengguna jasa perijinan/masyarakat dapat tersampaikan kepada instansi dan sekaligus berguna sebagai bahan evaluasi dan perbaikan instansi kedepannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Peneliti melihat upaya yang dilakukan KPPT dalam mewadahi pengaduan dari masyarakat cukup baik, KPPT memfasilitasi hal tersebut dengan memberikan layanan telepon, fax dan email kepada masyarakat. Kedua hal tersebut semata-mata menunjukkan kepada masyarakat responsibiliti Kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu khususnya dalam hal menanggapi pengaduan masyarakat. Namun dari pengamatan peneliti, fasilitas yang di berikan oleh KPPT kurang mendapat respon dari pengguna jasa pelayanan/masyarakat, banyak dari mereka yang tidak mengerti dan bahkan tidak tahu dengan adanya fasilitas tersebut. Sekali lagi, bagi mereka yang terpenting adalah bagaimana ijin yang mereka urus cepat terselesaikan.

2. Waktu Penyelesaian IMB

Salah satu aspek yang paling diperhatikan oleh pemerintah dalam hal pelayanan adalah dalam hal efisiensi waktu, dengan semakin cepatnya waktu penyelesaian IMB maka hal tersebut dapat dijadikan salah satu indikator pemberian pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan juga sekaligus dengan adanya waktu pelayanan yang cepat dan tepat ini, maka secara tidak langsung dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap (*trust building*) instansi tersebut.

Penyelesaian ijin yang diukur disini adalah waktunya, lama waktu pembuatan ijin mendirikan bangunan (IMB) di KPPT Kota Batu adalah 12 (dua belas) hari kerja terhitung setelah persyaratan dipenuhi. Waktu tersebut merupakan waktu yang singkat jika dibandingkan dahulu yang bisa memakan waktu 1 (satu) bulan.

Adapun waktu penyelesaian Ijin mendirikan bangunan (IMB) sebagai berikut :

- 1) Jangka waktu proses penyelesaian IMB sejak berkas masuk sampai setelah dinyatakan lengkap dan sah dibuatkan surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas Pekerjaan UMUM dan dilengkapi daftar kelengkapan persyaratan (*check list*) dan ditanda tangani oleh ketua KPPT dalam jangka waktu 1 hari kerja.
- 2) Pemeriksaan lapangan/ obyek ijin dilakukan oleh tim teknis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan.

- 3) Ketidaksesuaian antara data dengan kondisi lapangan akan diinformasikan kepada pemohon melalui Kantor Pelayanan perijinan terpadu selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja dan pemohon berkewajiban melengkapi/menyesuaikan data dengan keadaan lapangan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
- 4) Tim teknis memberikan rekomendasi perijinan atau tidak memberikan rekomendasi dalam hal terjadi ketidak sesuaian berkas secara terperinci setelah dilakukannya survey lapangan, selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja
- 5) Penyampaian informasi diberikan/ditolak kepada pemohon paling lama 1 (satu) hari sejak rekomendasi ditetapkan.
- 6) Penerbitan keputusan perijinan oleh KPPT dan proses penendatanagan paling lama 2 (dua) hari kerja.
- 7) Akumulasi waktu yang diperlukan untuk proses perijinan setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah paling lama 12 (dua belas) hari kerja

Ditetapkannya jadwal proses penyelesaian merupakan upaya dari KPPT untuk memberikan kepastian waktu kepada masyarakat sebagai pemohon. Hal tersebut juga diharapkan agar menepis anggapan masyarakat tentang birokrasi yang berbelit-belit dan lama, sekaligus juga mendorong masyarakat untuk tidak malas mengurus sendiri IMB untuk rumah mereka.

Pendapat bapak Yanto terkait dengan waktu penyelesaian IMB di KPPT Kota Batu, beliau mengatakan:

“Saya cukup puas atas pelayanan disini, terutama untuk waktu penyelesaian IMB yang saya rasa cukup cepat, saya sempat khawatir tentang lamanya waktu penyelesaian ijin rumah saya ini, yang saya takutkan adalah melesetnya perkiraan penyelesaian dari yang sudah ditetapkan, karena saya pernah dengar dari tetangga saya yang juga pernah mengurus ijin seperti ini, dia bercerita bahwa butuh berbulan-bulan untuk mengurus ijin rumahnya, belum lagi tidak adanya kejelasan petugas mengenai kapan ijinnya akan keluar, tetapi hal tersebut bertolak belakang dari apa yang saya rasakan dalam mengurus

ijin rumah saya di kantor ini.” (wawancara tanggal 28 Mei 2012, Pukul : 14.00 WIB)

Namun berbeda dengan pendapat sdr. Yuni, yang menyatakan bahwa :

“Waktu penyelesaian IMB tidak tepat apa yang direncanakan, sampai berminggu-minggu belum selesai juga ijin rumah saya.” (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 08.30 WIB)

Pendapat ibu Heni hapsari beliau mengatakan :

”Waktu proses perijinan sudah sangat jelas, karena ijin yang diurus oleh KPPT sangat banyak dan selesai dalam hitungan hari, jadi jika terdapat kekurangan disani-sini baik dalam beberapa hal diantaranya tentang ketetapan penerbitan ijin, jadi menurut saya itu hal yg lumrah dan wajar.”.(wawancara tanggal 22 Mei 2012, Pukul :10.30 WIB)

Hal tersebut dibenarkan oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan, beliau menyatakan :

“Kami mempunyai waktu penyelesaian IMB berdasarkan pada Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu Nomor :188.4/194 /KEP/422.208/2011 untuk penyelesaian waktu pengurusan IMB adalah 12 (dua belas) hari kerja terhitung mulai saat persyaratan pemohon dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan setelah melalui tahap survey. Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian IMB biasanya dari SKPD terkait, sehingga pihak kami pun mengalami kemunduran jadwal untuk menyelesaikan ijin tersebut. Kami juga memahami sebenarnya, mengapa berkas yang dikirim ke SKPD terkait memerlukan waktu yang lama untuk diproses. Hal tersebut dikarenakan petugas harus memeriksa perhitungan konstruksi bangunan, fisik bangunan, kondisi tanah dan lain-lain yang dirasa memerlukan waktu yg lebih. Hal ini yang tidak diketahui oleh para pemohon, mereka selalu mengeluhkan lambatnya pelayanan kepada kantor kami. Tapi keterlambatan penyelesaian IMB tidak selalu terjadi pada setiap pemohon IMB dan hal semacam ini jarang kami alami, bila memang ada, kami mencoba meminimalisirnya. Dan asal tahu juga bahwa IMB ini merupakan ijin yang hanya dibuat satu kali pembangunan rumah/bangunan selama tidak adanya perubahan pada bentuk bangunan. Kami juga menjamin apabila

proses IMB diterbitkan lebih dari 12 hari, maka surat ijin akan kami antar sampai kerumah pemohon dan apabila dalam 1 (satu) bulan surat ijin yang telah diterbitkan KPPT Kota Batu belum diambil, maka KPPT membuat surat pemberitahuan yang diantar ke rumah pemohon agar segera mengambil Surat Ijin tersebut.” (wawancara tanggal 22 Mei 2012, Pukul :12.00)

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh bapak Endro wahjudi di atas, Kepala seksi informasi dan pengaduan Bapak Sopa Ike Pace, beliau juga menyatakan sebagai berikut :

“Mengurus perijinan di KPPT itu tidak sulit dan tidak dipersulit alias mudah, cepat dan transparan. Semua petugas/staff sudah dibekali oleh bapak Kepala KPPT dengan keahlian khusus supaya tanggap akan permasalahan yang ada meskipun masalah tersebut tidak ada dalam tata cara dan aturan kami. Asalkan berkas persyaratannya sudah lengkap dan memenuhi syarat, pasti perijinan akan cepat dan lancar tanpa harus ada “salam tempel” kepada petugas KPPT maupun tim teknis perijinan kami memiliki prosedur tetap dalam menjalankan proses perijinan, sehingga kami selalu berusaha agar perijinan dapat diterbitkan dengan tidak melampaui batas waktu maksimal, bahkan proses perijinan dapat selesai dalam waktu yg lebih singkat. Kewajiban kami adalah untuk menempatkan kepuasan pelanggan (masyarakat) pada posisi utama yang seiring dengan visi kami yakni menuju institusi pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam kinerja dan citra.” (wawancara 21 Mei 2012, Pukul 13.00 WIB).

Dari wawancara tersebut diatas dapat dilihat waktu penyelesaian IMB dari kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu sudah sangat pasti dan jelas yakni 12 (dua belas) hari kerja atau terhitung mulai berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan. Penetapan jangka waktu penyelesaian IMB ini dimaksudkan sebagai salah satu langkah yang ditempuh oleh kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu untuk memenuhi tuntutan

masyarakat yang menginginkan kecepatan pelayanan. Walaupun masih ada keluhan-keluhan dari pemohon yang masih mengalami keterlambatan atau kurangnya kelengkapan berkas persyaratan ijin merupakan hal yang wajar. Asalkan kembali lagi pada kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB pasti ijin dapat terbit cepat dan lancar. Karena kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu sudah mempunyai prosedur yang baku dan tetap dalam menjalankan proses perijinannya. Sehingga proses perijinan dapat terbit dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu menempatkan kepuasan masyarakat/pemohon pada posisi utama dengan di dasari pelayanan prima dan berkualitas dalam kinerja dan citra. Hal tersebut sesuai dengan visi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu yakni “Menuju institusi pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam kinerja dan citra”.

3. Biaya Pelayanan Penerbitan IMB

Biaya pelayanan penerbitan IMB yang diselenggarakan kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu dalam bentuk retribusi atau pajak daerah didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu. Untuk mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Pegawai yang bertugas memberikan layanan informasi

dengan terbuka menjelaskan rincian biaya/retribusi yang akan dikenakan bagi pengurusan Ijin mendirikan bangunan (IMB). Tarif retribusi sebagaimana berikut :

Tabel 5.
Rumus Perhitungan Tarif IMB

NO	JENIS RETRIBUSI	SUB KATEGOR I	PENGHITUNGAN BESARNYA RETRIBUSI
1	Retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung		
	Bangunan Gedung		
	1) Pembangunan bangunan gedung baru		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,00 x HS retribusi
	2) Perubahan luas bangunan	Penambahan luas	Penambahan luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,00 x HS retribusi
	3) Bangunan gedung yang sudah dibangun - Bangunan yang sedang dibangun - Bangunan yang sudah jadi		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,1x HS retribusi Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,2x HS retribusi
	4) Pelestarian/pemugaran	a. Pratama b. Madya c. Utama	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,65 x HS retribusi Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,45 x HS retribusi Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,30 x HS retribusi
	5) Perubahan fungsi bangunan		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,00 x HS retribusi
	6) Perubahan bentuk bangunan		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,65 x HS retribusi
	7) Perubahan kepemilikan		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,1 x HS retribusi
	Prasarana Bangunan Gedung		

	1) Pembangunan baru		Volume x Indeks x 1,00 x HS retribusi
	2) Rehabilitasi	a. Rusak sedang b. Rusak Berat	Volume x Indeks x 0,45 x HS retribusi Volume x Indeks x 0,65 x HS retribusi
2	Retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan bukan gedung		
	a. Tower dan atau menara telekomunikasi b. Reklame jenis billboard dan megatron c. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) d. Sclupture/tugu, tiang bendera e. Accesoris jalan meliputi : shelter, jembatan penyeberangan, gapura, f. Jembatan di atas jaringan irigási dan talud g. jembatan dan atau talud; h. kolam renang, kolam ikan air deras; i. penanaman tangki, landasan tangki dan bangunan pengolah air; j. dinding penahan tanah dan pagar; k. pelataran untuk parkir, lapangan tenis, lapangan basket, lapangan futsal dan lapangan golf;		- Untuk bangunan non gedung yang terdiri dari huruf a, b, c f, g, h, i, j dan k yang tidak dapat dihitung dengan satuan, dapat ditetapkan dengan prosentase terhadap harga RAB sebesar 1,75 % - Untuk bangunan non gedung yang terdiri dari huruf d dan e tidak dikenai retribusi
3	Pembuatan Duplikat		
Catatan :			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Terintegrasi pembangunan gedung baru: hasil perkalian dari indeks-indeks parameter 2. Indeks Terintegrasi pembangunan pemugaran gedung merupakan selisih fungsi baru dengan fungsi lama 3. HS : harga satuan retribusi, atau tarif retribusi dalam rupiah per-m² dan/atau rupiah per-satuan volume 4. Apabila IMB terbit sebelum tahun 2011, maka retribusi perubahan fungsi bangunan dihitung berdasarkan selisih retribusi baru dengan retribusi lama dengan ketentuan besarnya retribusi lama lebih kecil 			

Sumber : SPP (standar pelayanan publik) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung besaran tarif IMB bergantung pada luas bangunan dan fungsi bangunan sedangkan untuk Retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan bukan gedung semisal tower, ATM, reklame dan lain-lain tidak dapat dihitung dengan satuan

harga melainkan dihitung melalui prosentasi sebesar 1,75 % terhadap harga RAB (Rencana Anggaran Biaya) dimana RAB adalah penghitungan banyaknya biaya yang diperlukan untuk bahan dan upah, serta biaya-biaya lain yang berhubungan dengan pelaksanaan bangunan atau proyek, baik secara kasar/taksiran maupun secara teliti. Untuk bangunan non gedung yang terdiri dari Sclupture/tugu, tiang bendera dan Accesoris jalan meliputi : shelter, jembatan penyeberangan, gapura tidak dikenai biaya retribusi bangunan.

Tabel 6.
Harga Satuan (Tarif) Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Kode	Jenis	Harga Satuan (Rp)	Satuan
1	Retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung		
100	BANGUNAN GEDUNG	10.000	m ²
2000	PRASARANA BANGUNAN GEDUNG		
2200	JENIS PRASARANA		
2210	Konstruksi pembatas/ penahan/pengaman		
2211	Pagar	2.000	m'
2212	Tanggul / <i>retaining wall</i>	2.000	m'
2213	Turap batas kavling/persil	2.000	m'
2220	Konstruksi penanda masuk lokasi		
2221	Gapura	10.000	Unit
2222	Gerbang	10.000	Unit
2223	***	10.000	Unit
2230	Konstruksi perkerasan		
2231	Jalan	2.000	m ²

2232	Lapangan parkir	2.000	m ²
2233	Lapangan upacara	2.000	m ²
2234	Lapangan olah raga terbuka	2.000	m ²
2235	Penimbunan barang dll	2.000	m ²
2240	Konstruksi penghubung		
2241	jembatan	5.000	m ²
2242	<i>Box culvert</i>	5.000	m ²
2243	Dueker, gorong-gorong saluran/drainase	5.000	m ²
2250	Konstruksi kolam/reservoir bawah tanah		
2251	Kolam renang	5.000	m ²
2252	Kolam pengolahan air	5.000	m ²
2253	<i>Reservoir</i> di bawah tanah	5.000	m ²
2254	Waste water treatment plant	5.000	m ²
2260	Konstruksi menara		
2261	Menara antena	100.000	m'
2262	Menara air/ <i>reservoir</i>	10.000	Unit
2263	Cerobong	10.000	m'
2264	Tower	100.000	m'
2270	Konstruksi monumen	10.000	Unit
2271	Tugu	10.000	Unit
2272	Patung	3500	m ²
2280	Konstruksi instalasi		
2281	Instalasi listrik dan jaringan listrik bawah tanah	4.000	m'
2282	Instalasi telepon / komunikasi dan jaringan telkom bawah tanah	4.000	m ²
2283	Instalasi pengolahan	4.000	m ²
2284	Instalasi Bahan Bakar	4.000	m ²

2285	Jaringan gas bawah tanah	4.000	m ²
2286	Konstruksi pondasi mesin diluar bangunan	10.000	m ²
2287	Jembatan atau lift (servis kendaraan diluar bangunan)	10.000	m ²
2290	Konstruksi reklame/papan nama		
2291	<i>Billboard</i>	100.000	m ²
2292	Papan iklan	100.000	m ²
2293	Papan nama (berdiri sendiri atau berupa tembok pagar)	100.000	m ²

Sumber : SPP (standar pelayanan publik) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap Retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung memiliki harga satuan tarif IMB bermacam-macam, dimana satuan tarif termahal terdapat pada konstruksi reklame/papan nama yang meliputi *Billboard*, Papan iklan dan Papan nama (berdiri sendiri atau berupa tembok pagar) dengan satuan tarif Rp.100.000/m² dan satuan tarif termurah terdapat pada Konstruksi pembatas/ penahan/pengaman dan Konstruksi perkerasan yang berkisar Rp. 2000/m².

Tabel 7
Contoh simulasi perhitungan tarif IMB

Fungsi Bangunan Gedung	:	HUNIAN
Jenis Bangunan Gedung	:	RUMAH TINGGAL
Nama Pemilik Bangunan	:	XYZ, S.Pd
Alamat	:	Dsn. Klerek RT. 05. RW.01 No . 156. Ds Torongrejo
A	DATA UMUM BANGUNAN GEDUNG	
1	Luas Bangunan	: 240,00 m ²

2	Jumlah Lantai	:	2 lantai					
3	Tingkat Kerusakan	:	0%					
B	PRASARANA BANGUNAN GEDUNG							
1	Pagar	:	80 m ²					
2	Waste Water Treatment	:	5 m ²					
C	RETRIBUSI							
1	Harga satuan retribusi bangunan gedung	:	10.000,- m ²					
2	Harga satuan retribusi prasarana bangunan gedung							
	- Pagar	:	2.000, m ²					
	- Waste Water Treatment	:	3.500, m ²					
3	Penyediaan Formulir	:	0,-					
D	PERHITUNGAN BESARNYA RETRIBUSI IMB							
1)	Indeks perhitungan retribusi berdasarkan fungsi dan klasifikasi							
	a. Daftar indeks bangunan gedung							
	LINGKUP PEMBANGUNAN							
	1000	BANGUNAN GEDUNG	BK	I	BK * I	2000	PRASARANA BANGUNAN GEDUNG	I
	1110	Pembangunan Baru		1,00		2110	Pembangunan Baru	1
	1200	FUNGSI				2210	Konstruksi pembatas/penahan/pengaman	
	1210	Hunian		0,50		2211	Pagar	1
	1300	KLASIFIKASI				2250	Konstruksi Kolam/reservoir bawah tanah	
	1310	Kompleksitas	0,25		0,10	2254	Waste water treatment	1

1312	Sederhana		0,40			
1320	Permanensi	0,20		0,20		
1223	Permanen		1,00			
1330	Resiko Kebakaran	0,15		0,11		
1331	Sedang		0,70			
1340	Zonasi Gempa	0,15		0,02		
1341	Zona I/ minor		0,10			
1350	Lokasi Kepadatan	0,10		0,10		
1352	Padat		1,00			
1360	Ketinggian Bangunan Gedung	0,10		0,07		
1362	Sedang		0,70			
1370	Kepemilikan	0,05		0,04		
1372	Perorangan		0,70			
	Jumlah			0,63		
1400	WAKTU PENGGUNAAN					
1430	Tetap				1,00	
	b. Indeks terintegrasi bangunan gedung (fungsi x klasifikasi x waktu penggunaan)					
		$I_t = 0,50 \times 0,63 \times 1,00 = 0,31$				
2)	Perhitungan Besarnya Retribusi Izin Mendirikan Bangunan					
	a. Retribusi pengendalian penyelenggaraan bangunan gedung					
1000	BANGUNAN GEDUNG					
	$LB \times I_t \times \text{Indeks Pembangunan} \times \text{Harga Retribusi bangunan gedung}$					
	$= 240,00 \times 0,31 \times 1,00 \times 10.000$					744.000
2000	PRASARANA BANGUNAN GEDUNG					

	Pagar	
	L. pagar x indeks x harga retribusi	
	= 80,00 x 1,00 x 2.000	160.000
	Water treatment	
	L. water treatment x indeks x harga retribusi	
	= 5,00 x 1,00 x 3.500	17.500
	b. retribusi penyediaan formulir	0
E	JUMLAH RETRIBUSI	921.500
	TERBILANG	sembilan ratus dua puluh satu ribu lima ratus rupiah

Sumber : SPP (standar pelayanan publik) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Dari tabel simulasi perhitungan tarif IMB di atas dapat disimpulkan bahwa untuk perhitungan sebuah hunian berlantai 2 dengan luas tanah 240,00 m², dengan di dukung prasarana gedung seperti pagar, Waste Water Treatment dan juga ditambah dengan biaya retribusi per meternya, maka jumlah tarif retribusi yang harus di bayar ialah sebesar Rp. 921.500.

Untuk mengetahui sejauhmana besaran biaya tarif IMB, maka dilakukan wawancara dengan bapak Budi selaku pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB), beliau mengatakan bahwa :

“Biaya retribusi IMB sudah transparan, dan sudah sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat khususnya saya. Apabila kurang jelas dengan biayanya, saya langsung datang saja ke Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu untuk menanyakan besaran biaya retribusi yang harus saya bayar, jika tidak ada waktu, saya biasa menelpon bagian informasi untuk menanyakan hal-hal yang kurang saya pahami termasuk juga dengan retribusi yang harus saya bayar”. (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul : 09.30 WIB)

Namun pendapat lain dikemukakan oleh sdr. Anjar, beliau mengatakan bahwa :

“Masalah biaya retribusi memang sudah transparan, di brosur dan buku bacaan KPPT juga sudah di cantumkan besaran biaya retribusi sekaligus beserta ilustrasi biaya, tapi saya masih merasa biaya tersebut cukup mahal untuk saya.” (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 10.00 WIB).

Sejalan dengan pendapat sdr Anjar, Ibu Heni Haspari mengatakan :

“saya rasa biaya pengurusan IMB disini cukup mahal mas, mungkin jika saya boleh usul, mohon ada kebijakan untuk lebih di permurah.” (wawancara 22 Mei 2012, Pukul : 10.30 WIB)

Hal tersebut di tepis oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan, beliau menyatakan :

“Kami berupaya transparan terhadap biaya retribusi kepada para pemohon, tidak ada yang kami tutup-tutupi, hal tersebut kami lakukan guna memberikan rasa nyaman/ tidak khawatir kepada masyarakat dan sekaligus meminimalisir adanya kecurangan perhitungan....Masalah biaya retribusi yang dikenakan kepada masyarakat saya rasa sudah cukup terjangkau, ekonomis dan juga masuk akal, dimana hal tersebut sudah berdasarkan Perda yang jelas, besar kecilnya biaya retribusi pun tergantung pada tingkat perijinannya,jika hanya merenovasi rumah saja, maka biayanya pun cukup murah berbeda dengan bangunan gedung atau bangunan untuk usaha.” (wawancara tanggal 22 Mei 2012, Pukul : 12.00 WIB, di ruang staff pembangunan)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan penetapan biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) di kantor pelayanan perijinan terpadu

Kota Batu sudah berjalan secara transparan dan telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 Tahun 2011 tentang

Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu, tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang enggan mengurus IMB rumah mereka dengan berbagai alasan, mulai dari biaya yg dikatakan cukup mahal sampai ketidak tahuan masyarakat akan pentingnya mengurus ijin mendirikan bangunan, maka tidak heran bahwasnya rumah di daerah pelosok yang jauh dari pusat Kota Batu, area pemukiman tersebut jarang dan bahkan tidak memiliki surat ijin mendirikan bangunan. Hal tersebut di benarkan oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan, beliau menambahkan bahwa :

“Kami dan tim sudah berupaya memberikan pendampingan/arahan kepada masyarakat akan pentingnya pengurusan ijin mendirikan bangunan setiap 1 tahun sekali di tiap-tiap desa dan pemukiman terpelosok dan juga memasang baliho, banner, selebaran, brosur bahkan iklan di majalah lokal tentang pentingnya surat ijin mendirikan bangunan (IMB), tapi begitulah masyarakat masih kurang mengerti dan bahkan terkesan tidak mau mengerti tentang pentingnya ijin mendirikan bangunan.” (wawancara pada tanggal 9 Mei 2012, pukul 13.00 WIB di ruang staff Pembangunan).

Terlepas dengan biaya penerbitan IMB diatas, disisi lain peneliti melihat bahwa usaha yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu dalam memberikan penyuluhan akan pentingnya kepemilikan surat IMB tersebut layak untuk diacungi jempol, karena bagaimanapun juga dengan metode persuasif seperti itu kepada masyarakat tersebut dengan setiap 1 tahun sekali mengadakan penyuluhan kepada masyarakat, pemasangan baliho, banner, brosur bahkan iklan di majalah lokal tersebut merupakan

langkah yang kongkrit dan nyata menuju kualitas pelayanan yang prima yang di lakukan oleh KPPT. Hal tersebut berbanding lurus dengan misi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu yakni “menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembagunan melalui kepemilikan perijinan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

d) Output

1. Kualitas Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas adalah apa yang konsumen katakan (Gronroos, 1990 h :36). Dalam hal ini mengandung makna bahwa kualitas hendaknya dilihat dari sudut pandang konsumen, konsumenlah yang menentukan nilai kualitas.

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada KPPT Kota Batu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Fandi Tjiptono, (2008:95). Dikarenakan dalam kelima indikator tersebut merujuk pada apa yang dikatakan konsumen sebagai pengguna jasa. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Peneliti menggunakan lima dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang meliputi:

a) **Bukti langsung**

Bukti langsung (*Tangibles*) yang dimaksud disini adalah faktor-faktor yang dapat dilihat, didengar dan disentuh. Kualitas pelayanan dapat ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja bagi suatu organisasi baik berupa sarana fisik ataupun prasaranan penunjang lainnya. Adapun yang dimaksud dengan sarana fisik adalah berupa gedung atau tempat dilaksanakannya aktivitas kantor. Sedangkan prasarana penunjang lainnya adalah berupa komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi, meja, lemari arsip, dan lain-lain yang turut menunjang pelaksanaan tugas.

Untuk sarana fisik dari KPPT Kota Batu beberapa masyarakat menyatakan bahwa kelengkapan telah cukup dipenuhi oleh KPPT Kota Batu. Hal ini sebagaimana diungkapkan bapak M. Syamsul Bakri selaku Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu sebagai berikut :

“Alhamndulillah dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat, KPPT sudah memiliki gedung tersendiri yang berlokasi di Jl. Sultan Agung no 5 Kota Batu. anda bisa melihat sendiri untuk masalah sarana dan prasarana yang kami sediakan, cukup memadai bukan. Dimana terdapat ruang tunggu bagi para pemohon yang sedang menunggu ijinya di proses,di dalamnya di fasilitasi juga dengan AC, TV dan surat kabar sebagai bahan bacaan para pemohon. Sedangkan di luar halaman kantor disediakan pula lahan khusus parkir yang meskipun tidak luas tapi cukup muat untuk menampung kendaraan para karyawan dan pemohon. Untuk masalah fasilitas

perkantoran, sama seperti instansi-instansi lainnya, disini juga terdapat printer, scanner, jalur internet via Lan cable, Wifi, telpon, fax, kendaraan, WC/kamar mandi dan air mineral, ada satu lagi yang membedakan kami dengan instansi-instansi lain yakni kami menyediakan touchscreen untuk pelayanan nomor antrian pemohon. Dan satu lagi semua proses administrasi dilakukan secara komputerisasi, agar proses lebih cepat dan ringkas. hal ini semata-mata upaya kami meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat” (wawancara tanggal 21 Mei 2012, Pukul 13.30 WIB di ruang staff informasi).

Gambar 7.
Fasilitas di dalam KPPT Kota Batu.



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Mengutip pada wawancara yang disampaikan beberapa pemohon sebelumnya yang sedang mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB) mengenai sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Dimana *customer* bernama bapak Suwarno, beliau mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu ini saya rasa sudah cukup lengkap dan memadai, sembari menunggu giliran, saya bisa membaca majalah atau koran yang telah disediakan di ruang tunggu atau jika tidak, bisa menunggu sambil melihat TV, saya bisa menunggu proses perijinan

selesai dengan nyaman.” (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 10.00 WIB)

Berbeda dengan komentar Bapak Budi beliau menyatakan sebagai berikut :

“Secara umum, fasilitas di KPPT Kota Batu ini sudah cukup bagus dan memadai, hanya saja, fasilitas penunjang seperti halnya mushola dan toilet masih butuh perhatian lebih, karena untuk pergi ke toilet saja saya harus keluar 20 meteran, belum lagi keberadaan toilet tersebut jauh di belakang KPPT. Untuk mushola, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu masih belum menyediakan, oleh sebab itu, untuk melaksanakan ibadah saya harus pergi ke masjid yang jaraknya 5 km di depan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu”. (wawancara pada tanggal 14 Mei 2012, pukul 09.30 WIB).

Sejalan dengan yang di katakan bapak Budi, pengguna jasa bernama sdr. Anjar, ia mengemukakan hal yang hampir sama :

“Yang harus di perhatikan oleh KPPT ini, yaitu masalah sarana penunjang, simple saja yakni keberadaan toilet, hari pertama saya mengajukan berkas di KPPT Kota Batu ini, saya kesulitan untuk menemukan toilet. Untuk ke toilet saja saya mesti harus bertanya kepada staff atau orang-orang sekitar KPPT Kota Batu, hal tersebut cukup menguras waktu saya, apa lagi masalah kebersihan toilet yang saya rasa kurang mencerminkan kebersihan. Tapi saya cukup maklum, karena KPPT ini baru saja dibentuk, dan pasti masih ada kekurangan disana-sini.” (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 10.00 WIB)

Beberepa keluhan masyarakat tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Sopa ike pace selaku kepala seksi informasi dan pengaduan, beliau mengatakan :

“Kami sudah berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk para pelanggan, berlahan-lahan kami melengkapi

sarana dan prasarana yang ada, hal tersebut semata-mata untuk memberikan rasa nyaman terhadap para pemohon. Untuk masalah keberadaan mushola, untuk saat ini kami masih belum bisa mewujudkannya, hal tersebut dikarenakan faktor biaya dan lahan yang kurang memadai, sementara untuk masalah toilet, sebenarnya kami sudah membangun 2 unit toilet, namun hanya saja keberadaannya tidak langsung di dalam Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu alias terpisah. Kami akan selalu senantiasa memperbaiki semua keluhan yang ada, khususnya masalah fasilitas fisik seperti keberadaan mushola dan toilet". (wawancara Tanggal 21 Mei 2012, Pukul :13.00 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa KPPT Kota Batu sudah berupaya keras untuk memberi bukti langsung kepada masyarakat. Hal tersebut tercermin dengan adanya keinginan aparaturnya untuk selalu memperbaiki sarana dan prasarana penunjang yang ada, baik penunjang kinerja pegawai maupun sarana penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan memang sudah sangat lengkap dan memadai, dimana sarana dan prasarana yang ada cukup membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan. KPPT juga sudah menerapkan sistem komputerisasi di setiap sektor, sehingga secara langsung menunjang kinerja pegawai dan sekaligus memudahkan para pegawai untuk menjalankan pelayanan dalam hal ijin mendirikan bangunan. Dengan ruangan yang cukup untuk ruang tunggu disertai adanya tempat duduk, televisi, AC dan buku bacaan, diharapkan dapat

membuat para pemohon merasa nyaman selama menunggu permohonannya di proses.

Dengan tersediannya sarana dan prasarana kerja yang memadai di KPPT diharapkan semua kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi ini baik dalam mengumpulkan informasi, melakukan kordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat terlaksanakan dengan baik dan lancar.

Dan pada sarana penunjang seperti mushola dan toilet masih butuh perhatian, baik dari petugas yang berwenang untuk melakukan perbaikan demi terciptanya kepuasan dan sekaligus kenyamanan bagi pengguna jasa KPPT kota Batu.

Sementara itu, guna memberikan informasi yang lebih jelas pada masyarakat ada 3 (tiga) tahapan yang bisa dilakukan oleh pemohon, pertama pemohon bisa datang langsung ke KPPT Kota Batu dan akan dilayani langsung oleh petugas pada bagian informasi, kedua pemohon dapat juga mengakses melalui website dengan alamat web <http://kppt.batukota.go.id> dan yang ketiga melalui telepon/fax yang akan dijawab langsung oleh petugas informasi.

b) Keandalan

Keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki petugas KPPT dalam memberikan pelayanan khususnya IMB.

Baik dalam persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, ketetapan waktu penyelesaian, serta kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada dalam pemberian pelayanan.

Dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu diberi kewenangan oleh walikota sebagai satu-satunya kantor yang mengurus segala bentuk perijinan dan menyimpan data-data perijinan pada umunya dan IMB pada khususnya di Kota Batu.

Serta dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan. Hal ini terbukti dari waktu pengurusan perijinan yang tepat waktu dan kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya merupakan indikator selanjutnya dari semangat kerja.

Berdasarkan wawancara kepada bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan beliau mengatakan :

“Setiap pegawai di KPPT Kota Batu diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun skill-nya, selain itu juga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan.”
(wawancara tanggal 6 Juni 2012, Pukul :12.30)

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Sopa Ike Pace selaku kepala seksi pengaduan dan informasi, beliau mengatakan bahwa mengenai kepercayaan masyarakat kepada

KPPT Kota Batu sebagai tempat penyimpanan data-data perijinan pada umumnya dan data-data IMB masyarakat Kota Batu pada khususnya, beliau mengatakan :

“Disini semua proses administrasi menggunakan komputer, kami juga memiliki server berkapasitas besar guna menyimpan arsip-arsip perijinan masyarakat, hal tersebut kami lakukan agar proses tidak memakan waktu dan sekaligus memberikan rasa aman bagi para pemohon.”

Hal yang sama diungkapkan oleh sdr Akhmad Wijaya selaku staff bagian informasi dan pengaduan, beliau menambahkan :

”Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu ini semua di proses menggunakan komputer jadi aman untuk menyimpan data-data IMB bangunan masyarakat Kota Batu”. (wawancara pada Tanggal 5 Juni 2012, Pukul : 11.00 WIB).

Gambar 8.

Koputerisasi di setiap sektor KPPT.



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Untuk melihat sejauh mana keandalan para petugas dalam melayani masyarakat, maka dilakukan wawancara dengan beberapa responden yakni Ibu Indah mengenai ketepatan waktu pelayanan ataupun menanggapi keluhan, beliau mengatakan bahwa :

“Prosedur, biaya dan waktu proses perijinan IMB disini sudah sangat jelas, Jika terdapat kekurangan dalam beberapa hal diantaranya tentang ketepatan waktu penertbitan ijin maka itu hal yang wajar dan tentunya dengan adanya media pengaduan yang ada di KPPT Kota Batu ini akan memberikan masukan yang sangat membangun sebagai bahan evaluasi agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya”. (wawancara pada tanggal 28 Mei 2012, Pukul :09.30 WIB)

Dalam menjalankan kegiatan operasional, KPPT memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat mendukung kegiatan pemrosesan dan penerbitan dengan lancar dan cepat. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Yanto, beliau mengungkapkan :

“Dengan adanya web pelayanan dari KPPT kepada masyarakat sebagai pegguaan jasa sangat membantu sekali. Kita dapat mengetahui berbagai informasi perijinan, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perijinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses lewat internet tanpa harus datang langsung ke Kantor pelayanan perijinan terpadu” (wawancara pada tanggal 28 Mei 2012, Pukul : 14.00 WIB).

Dari wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya kemampuan kantor untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pegawai-pegawainya sesuai dengan

kepentingan pemohon/masyarakat berjalan dengan baik. Dilihat dari prosedur pelayanan, biaya dan ketepatan waktu yang diberikan tidak mengalami kendala yang berarti.

Peneliti juga melihat bahwa setiap pegawai memiliki tugas dan kewajiban masing-masing dalam pekerjaannya sesuai dengan keahliannya yang diembannya dan koordinasi antara pegawai satu dengan yang lainnya berjalan dengan baik.

Transparansi informasi mengenai prosedur, biaya dan waktu penyelesaian perijinan yang dimulai dari masuknya surat permohonan sampai dengan terbitnya ijin dapat pula dengan mengakses website KPPT. Tujuan dari transparansi baik mengenai peraturan, prosedur, persyaratan, dan waktu adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat lebih mudah mengerti dan percaya kepada KPPT Kota Batu yang telah memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu dalam memberikan pelayanannya, petugas dibekali dengan kemampuan komputer sebagai alat kerja. penyimpanan data dan membantu proses pengerjaan, menandakan kantor tersebut mempunyai sistem penyimpanan data perijinan yang bisa dipercaya dan juga dilengkapi dengan server dengan kapasitas yang cukup besar guna menyimpan arsip-arsip para pemohon, hal tersebut cukup memberikan rasa aman kepada para pemohon.

c) **Daya tanggap**

Daya tanggap dapat dilihat pada kinerja instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha dari kantor pelayanan terpadu ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu dalam memberikan penjelasan apabila pemohon kurang mengerti mengenai syarat-syarat yang harus mereka persiapkan. Dan juga selalu tanggap untuk menanggapi setiap keluhan yang diungkapkan oleh setiap pemohon dalam mengurus perijinan khususnya ijin mendirikan bangunan (IMB).

Seperti yang diungkap oleh ibu Heni Haspari yang akan mengurus Ijin mendirikan bangunan (IMB), sebagai berikut:

“Saya mau mengurus IMB, persyaratan sudah lengkap semuanya saya bawa, kemarin saya sudah kesini untuk bertanya-tanya ke mbak bagian loket informasi pelayanan sebagai acuan saya dalam hal apa saja yang harus saya siapkan untuk mengurus IMB. Saya rasa pegawai disini cepat tanggap, buktinya kemarin saja saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa yang mesti saya bawa kesini. Orangnya juga ramah-ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah dimengerti karena cara ngomong dan penyampaiannya juga enak “. (wawancara 22 Mei 2012, Pukul : 10.30 WIB)

Senada dengan pendapat sebelumnya, bapak Basir juga mengatakan:

“Syarat-syarat untuk mengurus perijinan disini saya rasa sudah sangat jelas, apalagi sudah disediakan brosur tentang syarat-syarat dari tiap perijinan di loket pelayanan, walaupun ada yang kurang jelas atau masih bingung tentang syaratnya, kita tinggal bertanya ke pegawainya, pasti mereka akan menerangkan dengan lebih jelas lagi”. (wawancara tanggal 4 Juni 2012, Pukul : 09.30 WIB)

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu bapak Sutrisno yang mengeluh mengenai persyaratan pengurusan IMB, beliau mengatakan bahwa :

“kalo bisa persyaratanya diperingan lagi, khususnya soal gambar situasi, saya tidak begitu paham soal bagaimana gambar situasi atau konstruksi bangunan, dan terpaksa saya minta tolong orang untuk mengerjakan.” (wawancara pada tanggal 4 Juni 2012, Pukul 10.00 WIB)

Kesalahan dalam pengurusan ijin mendirikan bangunan (IMB) memang paling banyak terjadi, sebagaimana yang di ungkap oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan di KPPT Kota Batu, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Rata-rata yang banyak ditolak adalah ijin mendirikan bangunan (IMB) karena syarat-syaratnya kurang memenuhi, yang paling sering terjadi yakni ketidak sesuaian penggambaran kontruksi bangunan dengan keadaan riil di lapangan, kami juga merasa memaklumi hal tersebut”. (wawancara tanggal 4 juni 2012, Pukul 12.00 di ruang staff pembangunan)

Dari wawancara di atas peneliti meyimpulkan masyarakat pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di KPPT Kota Batu secara umum bisa dikatakan tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan, walaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai KPPT akan dengan sigap memberikan penjelasan, dan berusaha menerangkan dengan menjelaskan kepada pemohon mulai dari pesyarat samapi berkas di ajukan, selain itu pemohon juga diperlihatkan contoh gambar situasi yang benar, jadi keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir. Usaha

dari KPPT ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu dalam memberikan penjelasan apabila pemohon kurang mengerti syarat-syarat yang benar.

d) Jaminan

Jaminan ditandai dengan kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan kepada masyarakat khususnya pada pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB). Petugas pelayanan diharuskan untuk mempunyai sifat yang ramah, menarik, komunikatif, rapi, jujur dan menguasai proses prosedur perijinan.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Endro wahjudi selaku sesi pembangunan, beliau mengatakan bahwa :

“Kemampuan teknis maupun non teknis harus dimiliki oleh masing-masing pegawai karena hal tersebut akan turut menentukan kualitas pelayanan yang kami jalankan. Pembinaan kemampuan non teknis pegawai KPPT Kota Batu dalam hal ini kemampuan untuk bersikap ramah, sopan dan komunikatif terus dilakukan. Usaha tersebut dapat dilihat baik melalui teladan dari kepala KPPT maupun forum rapat yang diadakan setiap bulan untuk membahas kinerja pegawai setiap bulannya. Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan”. (wawancara tanggal 4 Juni 2012, Pukul : 12.00WIB)

Terbukti dari puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan seperti yang diungkapkan oleh ibu Sri selaku pemohon yang mengurus IMB, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Di KPPT ini semua pegawai yang melayani sikapnya bersahabat, orangnya ramah-ramah jadi saya merasa nyaman kalau harus nanya-nanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai ijin yang saya urus ini.” (wawancara tanggal 23 Mei 2012, Pukul : 09.15 WIB)

Hal yang sama dirasakan oleh Bapak Agus, yang mengungkapkan :

“Pelayanan di KPPT ini sudah sangat baik, pegawainya pun juga cepat dan tanggap, saya kan mau mengurus permohonan IMB, kemarin saya minta info ke bagian loket pelayanan dan saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa saja yang mesti saya persiapkan untuk mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB), apa lagi orangnya ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah untuk dimengerti karena cara ngomongnya juga enak.” (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Batu untuk meyakinkan masyarakat khususnya dalam layanan ijin mendirikan bangunan (IMB) sudah lebih dari kata baik, bisa dibuktikan dengan beberapa pendapat para pemohon yang puas akan pelayanan yang ada. Selain kemampuan teknis para pegawai dalam melayani pemohon, kemampuan non-teknis seperti halnya keramahan, sopan, menarik, komunikatif, rapi

dan jujur juga berpengaruh besar terhadap terciptanya *trust building* kepada masyarakat khususnya para pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di kawasan Kota Batu. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke KPPT Kota Batu merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

e) **Empati**

Empati yang dimaksud disini berhubungan dengan perhatian, baik perhatian institusi kepada masyarakat ataupun perhatian personal/individu terhadap masyarakat atau individu lain. Empati yang dilakukan KPPT Kota Batu ditandai dengan memberikan perhatian terhadap kesulitan pemohon dan berusaha memenuhi tuntutan yang semakin berkembang.

Dalam wawancara dengan bapak Sopa Ike Pace, selaku Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan beliau menyebutkan :

“Kami selalu memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada. Wujud perhatian kami sebagai pemberi layanan perijinan kepada masyarakat yakni salah satunya adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat di tiap kecamatan/kelurahan dan juga kami membuat brosur dan iklan-iklan di setiap surat kabar lokal mengenai IMB yang dilakukan tiap tahun, hal itu semata-mata kami lakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat ijin mendirikan bangunan (IMB) dan sanksi akan diberikan kepada masyarakat apabila ditemukan bangunan yang tidak memiliki IMB”. (wawancara tanggal 14 Mei 2012, Pukul 12.00 WIB).

Hal senada mengenai perhatian yang diberikan oleh KPPT juga di sampaikan oleh Endro wahjudi selaku sesi pembangunan, mengenai biaya retribusi, beliau mengatakan :

“Kantor pelayanan perijinan juga memberikan perhatian untuk pelayanan IMB khusus warga yang kurang mampu dalam hal finansial atau keuangan. Dimana KPPT memiliki kebijakan untuk memberikan keringanan biaya terhadap masyarakat yang tidak mampu, dengan syarat harus melampirkan surat keterangan tidak mampu dari RT, RW dan kelurahan setempat. Hal ini semata-mata merupakan bentuk perhatian KPPT terhadap kesulitan pemohon dalam melakukan permohonan ijin bagi bangunan rumah tinggal yang sudah berdiri cukup lama”. (wawancara tanggal 6 Juni 2012, Pukul : 13.00).

Sementara pihak pemohon atau masyarakat menyatakan bahwa sosialisasi kantor pelayanan perijinan terpadu masih dirasa kurang, seperti yang dijelaskan oleh bapak solihin, beliau mengatakan :

“Saya rasa sosialisasi kantor pelayanan perijinan terpadu ini masih kurang, buktinya banyak warga di lingkungan saya sendiri sedikit yang mempunyai IMB, terlepas dari mereka tidak tahu atau tidak mau tahu mengenai pentingnya IMB, saya rasa sosialisasinya perlu di galakkan lagi mas...” (wawancara tanggal 4 Juni 2012, Pukul : 10.20 WIB)

Hal senada diutarakan oleh bapak Basir, sebagai pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB), beliau mengatakan :

“Saya merasakan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh KPPT sangat kurang, mungkin kalo boleh usul, lain kali sosialisasinya memakai media televisi lokal, disamping murah, juga memungkinkan terjangkau oleh warga yang berada di pelosok.” (wawancara tanggal 4 Juni 2012, Pukul : 09.30)

Lain halnya dengan komentar Bapak Sutrisno, yang menyatakan soal kebijakan keringanan biaya di KPPT, beliau mengatakan sebagai berikut :

“...meskipun sosialisasi sangat kurang efektif tetapi dengan adanya program keringanan biaya untuk warga miskin, mungkin hal tersebut cukup membantu minat masyarakat untuk mengurus ijin rumah tinggal mereka, khususnya untuk warga yang kurang mampu, mungkin itu bisa menjadi prosmi yang bagus untuk mendorong minat masyarakat untuk mengurus IMB bagi bangunan rumah mereka.”
(wawancara tanggal 4 Juni 2012, Pukul : 10.00 WIB)

Dari hasil pengamatan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa adanya kebijakan keringan biaya sampai dengan penyuluhan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat IMB dengan dan tanpa membedakan setiap pemohon yang mengurus perijinan merupakan wujud dari perhatian dari institusi dan petugas untuk memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat.

Perhatian yang lain berupa sosialisasi yang diadakan setiap 1 (satu) tahun sekali. Meskipun hal tersebut dirasa kurang efektif dan efisien jika di lakukan hanya setiap setahun sekali, tetapi hal tersebut mengisyaratkan keseriusan KPPT dalam memebrikan perhatian kepada masyarakat, khususnya kepedulian mengenai pentingnya kepemilikan surat IMB.

B. PEMBAHASAN

Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor

Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu

Mahsun (2006:25) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu merupakan Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang bertugas memberikan pelayanan di bidang perijinan. KPPT juga merupakan representatif dari sebuah kinerja pemerintahan daerah, dimana masyarakat secara langsung dapat merasakan hasilnya.

Penilaian kinerja dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu *pertama*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja birokrasi pemerintahan dan membantu birokrasi pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. *Kedua*, penilaian kinerja dilakukan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuat keputusan.

Ketiga, penilaian kinerja dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban dan memperbaiki komunitas kelembagaan

a. Input

1. **Kopetensi Aparat Pemeberi Pelayanan (SDM)**

Pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, murah dan kredibilitas aparatur sebagai abdi masyarakat merupakan tuntutan masyarakat

yang sudah tidak bisa di abaikan dan ditunda-tunda lagi. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai apabila aparatur berpegang dari komitmen terhadap visi dan misi yang telah disepakati bersama

Aparatur yang profesional salah satunya akan mudah didapat melalui reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik.

Dalam reformasi ini, pemerintah harus memilih pegawai-pegawai yang berkualitas baik dari lingkungan internal, maupun dari lingkungan eksternal dan berkomitmen untuk bekerja dengan profesional di sektor pelayanan publik dengan memperhatikan tingkat kompetensi dengan jabatannya. Kemudian, diperlukan

adanya standar ukuran untuk mengukur kinerja setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat dipantau dan dievaluasi secara periodik.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa kinerja pegawai KPPT Kota Batu sudah terlihat baik, sesuai dengan instruksi dan peraturan yang ada, dimana pegawai bekerja

dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing. Para pegawai di KPPT Kota Batu pada umumnya sudah cekatan dalam menangani setiap berkas IMB yang masuk. Sikap profesionalisme yang dimiliki oleh para pegawai ini tidak terlepas dari adanya diklat-diklat yang diikuti oleh pegawai tersebut dan juga faktor pengalaman dan pendidikan yang juga ikut membantu.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan suatu kinerja sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas. SDM atau karyawan yang terampil, memiliki wawasan serta sisi kemanusiaan yang kuat semisal perhatian (emphaty) merupakan sumber daya yang harus dimiliki terlebih dahulu.

2. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung sebuah kinerja pemerintahan yang baik dalam proses pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket-loket) yang terstruktur dimana dalam proses permohonan sampai dengan proses terbitnya perijinan, loket-loket tersebut diatur sedemikian rupa saling berurutan, sehingga terjadi efisiensi waktu dan efisiensi biaya dan tidak terkecuali memberikan rasa nyaman dalam proses pelayanannya.

Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/1?2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu mengenai kelengkapan saran dan prasarana, yang dimaksudkan disini ialah ketersediaan peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Dimana hal tersebut berperan penting demi terciptanya kinerja pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sarana dan prasaran kantor sangat mendukung di dalam pencapaian tujuan organisasi khususnya organisasi sektor publik. Sarana dan prasarana yang memadai akan memudahkan didalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut akan dapat berguna dan berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya, bilamana di imbangi oleh keahlian dan kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan.

Peralatan kantor yang memadai, dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan kantor akan memberikan manfaat yang besar didalam penyelenggara pelayanan publik.

Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kopetensi dan keahlian yang memadai didalam pemanfaatannya. Peralatan kantor tersebut, mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu sudah dapat dikatakan memadai dan layak, hal tersebut tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh KPPT Kota Batu.

b. Proses

1. Mekanisme Pelayanan IMB Bila Dilihat Dari 3 (Tiga)

Segi Meliputi Prosedur Pelayanan, Persyaratan Administrasi IMB Serta Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

Stikma negatif masyarakat terhadap kinerja pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktek pungutan liar adalah salah satu pukulan telak bagi penyelenggara pelayanan publik di negeri ini. Hal tersebut bertolak belakang dengan apa yang menjadi tugas utama pemerintah, yakni berkewajiban memberi dan mempersembahkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi suatu daerah.

Disisi lain pemerintah tidak hanya berdiam diri saja melihat kondisi tersebut, salah satu langkah strategis pemerintah untuk

mendorong upaya perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan perijinan tersebut adalah dengan membentuk pelayanan perijinan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan proses pelayanan perijinan dalam satu tempat, diharapkan dengan hal tersebut berbagai persyaratan dapat dilakukan dengan lebih cepat, waktu yang lebih efisien, meminimalisir biaya pengeluaran dan praktek pungutan liar akan berkurang.

Salah satu bentuk pelayanan perijinan secara terpadu adalah pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah sistem layanan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap pemohon sampai tahap terbitnya berkas dilakukan dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas front office/customer service sehingga meminimalisir interaksi dengan petugas perijinan yang lain.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kinerja kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu dapat dikatakan baik dan sesuai dengan pencapaian tujuan, visi dan misi organisasi. Hal tersebut dapat ditinjau dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan biaya yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari *stakeholder*/masyarakat.

Didalam kinerja pelayanan perijinan ini prosedur pelayanan ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu mekanisme pelayanan, persyaratan administrasi IMB dan pelayanan informasi dan pengaduan yang sudah sesuai dengan peraturan dan instruksi dari kepala KPPT Kota Batu. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak staff, pegawai dan beberapa responden yang menjadi pemohon perijinan di KPPT Kota Batu.

a) **Prosedur Pelayanan IMB**

Dalam prinsip pelayanan publik yang dijelaskan dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dikatakan bahwa kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Dalam penelitian ini kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa sehingga prosedur yang ada tidak dirasa berbelit-belit dan mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan di KPPT sudah dapat dikatakan baik, dengan prosedur perijinan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dengan baik, maka harus ada

sinkronisasi antara pihak KPPT dan juga masyarakat sebagai pemohon.

Dimana KPPT berkewajiban memberikan kemudahan prosedur dan mekanisme kepada pemohon/masyarakat dan disisi lain masyarakat/pemohon juga berkewajiban mentaati dan melengkapi prosedur dan mekanisme tersebut. Seorang pemohon/masyarakat haruslah menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan secara lengkap dengan tujuan agar pelayanan bisa berjalan cepat, efektif, efisien dan memuaskan masyarakat.

b) Persyaratan Administrasi IMB

Dengan berdasarkan Keputusan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu Nomor 065/01/KEP/422.208/2011, tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan perijinan Terpadu yang didalamnya memuat persyaratan administrasi IMB yang telah dipermudah sesuai dengan asas transparansi pada asas-asas pelayanan publik yaitu mudah dimengerti dan dipenuhi oleh pemohon.

Menurut hasil wawancara pada penyajian data, persyaratan administrasi IMB dapat dikatakan sudah dilaksanakan dengan benar oleh KPPT Kota Batu dan hal ini merupakan persyaratan mutlak dalam permohonan IMB yang harus dipatuhi dan

dipenuhi oleh setiap pemohon/masyarakat sesuai dengan asas keseimbangan hak dan kewajiban. Dimana antara petugas dan pemohon dapat menjalankan kewajiban dan mendapat haknya.

Kewajiban dari petugas adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sedangkan hak dari petugas KPPT Kota

Batu adalah mendapatkan kelengkapan persyaratan dari pemohon, dan dapat memberikan penolakan proses bagi

pemohon yang kurang lengkap persyaratannya. Sementara itu

kewajiban dari pemohon adalah memenuhi dan mematuhi

persyaratan yang dikeluarkan KPPT dan hak dari masyarakat

atau pemohon adalah pelayanan yang berkualitas dan

memuaskan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Persyaratan

IMB yang telah ditetapkan harus diterapkan pada setiap

pemohon tanpa dibeda-bedakan sesuai dengan asas kesamaan

hak dalam pelayanan publik.

c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Dengan dibentuknya media informasi dan pengaduan yang

disediakan oleh KPPT Kota Batu, hal tersebut merupakan

cerminan bahwa KPPT memberikan jalan kepada masyarakat

untuk ikut serta mengontrol kinerja pelayanan. Masyarakat

dapat dengan mudah menyampaikan kritik maupun saran bagi

kinerja aparat pelayanan, dengan tujuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KPPT Kota Batu harus mampu menerapkan strategi model pelayanan publik responsive, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan didepan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first*) atau memberikan kepada mereka (*voice and coice*). Selain itu KPPT Kota Batu juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan publik yang innovative yaitu penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik. Dengan penerapan strategi model pelayanan publik responsive dan innovative, KPPT Kota Batu diharapkan dapat melakukan evaluasi kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat, selain itu juga dapat meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dimana masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara mereka untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal. Pemberian pelayanan maksimal atau prima kepada masyarakat dengan tidak mengindahkan kepuasan pelanggan, hal tersebut merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan pelayanan satu pintu.

2. Waktu Penyelesaian IMB

Kedisiplinan sangat dibutuhkan guna mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Dalam menyelesaikan suatu proses perijinan yang diajukan, para pegawai KPPT Kota Batu bekerja sebagai satu tim. Untuk itu kepala KPPT sebagai pemimpin harus dapat menciptakan suatu iklim kerja dimana orang dapat bekerjasama untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan juga tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa waktu penyelesaian IMB oleh KPPT Kota Batu yakni 12 (dua belas) hari kerja, terhitung mulai berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi riil.

Ditetapkan jadwal proses penyelesaian merupakan upaya dari KPPT untuk memberikan kepastian waktu kepada masyarakat sebagai pemohon. Dalam menetapkan waktu penyelesaian didasarkan pada asas kondisional, yaitu batas waktu yang ditentukan disesuaikan dengan kemampuan petugas untuk memproses dengan cepat dan tepat. Dengan adanya kepastian waktu yang jelas, diharapkan mendorong masyarakat untuk lebih termotivasi dalam mengurus IMB. Waktu dan ijin telah ditetapkan diberlakukan untuk semua pemohon tanpa dibeda-bedakan. Untuk dapat menyelesaikan permohonan waktu

sesuai dengan ketentuan maka dibutuhkan kerjasama dari masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam memproses ijin.

3. Biaya Perijinan IMB

Berdasarkan kesimpulan pada penyajian data, bahwa KPPT Kota Batu telah mematuhi dan melaksanakan hal penetapan besaran biaya perijinan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu. Untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu, atau membuka web Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu untuk mengetahui lebih jelas simulasi biaya perijinan IMB.

KPPT Kota Batu mengindikasikan transparansi biaya dimana penentuan biaya telah disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat, dimana dengan berpegang pada asas kesamaan hak maka biaya perijinan dibedakan berdasarkan luas bangunan dan jenis bangunan yang akan dibangun. Transparansi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (*trust building*) terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang sekaligus merupakan elemen penting dalam

menentukan kredibilitas kinerja pemerintah dimata publik.

Demikian halnya jajaran KPPT Kota Batu, senantiasa berupaya

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada

kebutuhan dan kepuasan pelanggan (publik). sebagai

perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat

disamping sebagai abdi negara. Hal ini dimaksudkan untuk

meringankan biaya yang harus ditanggung masyarakat dan

diterapkan tanpa ada perlakuan khusus terhadap pemohon. Hal

tersebut sesuai dengan motto KPPT yakni *“pelayanan prima*

sepenuh hati, profesional, cepat, mudah, transparan dan

pasti”.

c. Output

1. Kualitas Pelayanan IMB Pada Kantor Pelayanan

Perijinan Terpadu Kota Batu.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan

pemerintah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang tetap

berpedoman pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan akan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang

diberikan sesuai dengan harapan dan kenyataan masyarakat. Setiap

warga Negara mempunyai hak untuk memonitor dan mengevaluasi

kualitas pelayanan yang mereka terima, adalah sangat sulit untuk

menilai kualitas suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran

masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan. Oleh karena itu hubungan antara kinerja dan kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Menurut pengamatan peneliti bahwasanya pelayanan yang dilakukan oleh KPPT dalam memberikan izin mendirikan bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan berkualitas, hal tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan pengguna jasa/masyarakat. Orientasi pelayanan dari kantor pelayanan perijinan terpadu adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut terwujud dengan visi, misi, motto dan komitmen dari kantor pelayanan perijinan terpadu yang pada intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dari KPPT Kota Batu dengan indikator kepuasan konsumen menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Fandi Tjiptono, (2008 :95) maka diharapkan dapat dinilai kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud tersebut dikatakan baik dan apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat

sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

a) **Bukti Langsung**

Bukti langsung adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandi Tjiptono, (2008 :95) Bukti langsung (tangibles) ditandai dengan penyediaan segala sumber daya yang memadai baik dalam segi sumber daya manusia maupun sumber daya pendukung lainnya. Guna menjalankan sebuah organisasi maka di perlukannya daya dukung seperti halnya teknologi yang maju sampai tampilan fisik seperti gedung. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi citra di mata masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan dalam penyajian data, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu telah cukup memberikan bukti langsung kepada masyarakat dengan melengkapi fasilitas perkantornya. Berdasarkan pada data yang telah disajikan, kelengkapan fasilitas ruangan, komputerisasi, kendaraan dinas, media informasi dan pengaduan. Hal ini mengisyaratkan keseriusan bahwa apa yang menjadi komitmen KPPT yang tertuang pada visinya, yakni “menuju instansi pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam kinerja dan citra” adalah benar adanya. Tetapi masih perlu adanya pembenahan sedikit yang harus di perhatikan kantor pelayanan perijinan

terpadu Kota Batu di dalam fasilitas penunjang seperti halnya perluasan lahan parkir, mushola dan kamar mandi.

b) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, Fandy Tjiptono (2008 : 95). Sebagai wujud keandalan kantor pelayanan perijinan terpadu dapat dilihat dari cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pemohon/masyarakat, yang diwujudkan dalam transparansi terhadap pelayanan dimulai dari masuknya surat permohonan sampai dengan terbitnya ijin. Transparansi ditandai dengan penjelasan langsung dari petugas kepada para pemohon yang merasa kesulitan dalam proses perijinan dan ketersediaan website KKPT Kota Batu guna mendapatkan informasi. Tujuan dari transparansi baik mengenai peraturan, prosedur, persyaratan, waktu adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat lebih mudah mengerti dan percaya kepada KPPT Kota Batu yang telah memberikan pelayanan sesuai dengan pertauran yang berlaku. Semua proses perijinan di KPPT dilakukan secara computerisasi, yang artinya semua petugas yang memberikan pelayanan dilengkapi dengan komputer sebagai alat penyimpan data.

c) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (Fandy Tjiptono 2008 : 95). Dengan pengamatan yang dilakukan dan berdasarkan wawancara, Kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu telah berusaha membantu kesulitan dari pemohon ditandai dengan tersedianya loket informasi dan pengaduan dimana petugas pada loket tersebut bersikap ramah dan akan mengarahkan serta menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat. Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan selama ini yang dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Secara umum, responsivitas petugas pelayanan di KPPT sudah baik, dilihat dari kurangnya kritik ataupun keluhan dari masyarakat yang masuk ke instansi tersebut.

d) Jaminan

Jaminan yang diungkap Parasuran, Zeithaml dan Berry (1988) mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dalam Fandy Tjiptono (2008 : 95). Berdasarkan kesimpulan dalam peyajian data, petugas pada loket informasi telah berusaha melayani dan menjawab keluhan, pengaduan dan pertanyaan masyarakat menandakan

jaminan (*assurance*) KPPT Kota Batu akan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu prosedur serta sistem kerja sudah cukup memberikan informasi pada masyarakat dengan jelas akan acuan yang digunakan oleh kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu terhadap standar pelayanan. Kemampuan pegawai dari KPPT merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan terhadap para pemohon juga sangat diperlukan.

Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan. Pada Kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu tingkah laku pegawai cukup baik dan para pegawai pun bersikap ramah. Terbukti dari puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Sikap pegawai yang sopan dan ramah ini hendaknya disesuaikan dengan kultur budaya setempat karena untuk tiap-tiap daerah yang berbeda maka berbeda pula persepsi mereka terhadap apa yang dianggap sopan serta bagaimana yang dianggap ramah.

e) **Empati**

Empati merupakan sikap tegas dan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang disebutkan Zeithml, empati ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, Fandy Tjiptono (2008 : 95). Sikap tegas dari petugas ditandai dengan patuhnya petugas dengan peraturan yang telah dikeluarkan oleh

Walikota dan Kepala KPPT tentang pelayanan tanpa membedakan pemohon yang mengurus perijinan merupakan wujud dari perhatian petugas untuk memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat.

Perhatian yang lain berupa sosialisasi yang diadakan tiap 1 (satu) tahun sekali. Meski hal tersebut tidak terlalu efektif dan efisien jika dilakukan setiap setahun sekali, tetapi hal tersebut mengisyaratkan bahwa KPPT peduli terhadap masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan surat perijinan. Selain itu KPPT juga memberikan penyuluhan dalam bentuk brosur, balihon, website dan iklan di surat kabar lokal, meskipun hal tersebut sederhana tetapi menurut pandangan peneliti, cara tersebut cukup efektif dan efisien.

Pada dasarnya kualitas pelayanan pelayanan perijinan khususnya layanan IMB pada KPPT sudah baik dan sudah mencapai apa yang dinamakan “pelayanan yang berkualitas”. Dikatakan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal ini berdasarkan lima indikator kepuasan pada teori Zeithaml-parasurman-Berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat meskipun berdasar pendapat dari sebagian kecil pemohon.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai kinerja pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Batu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan perijinan yang dipergunakan oleh kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu menggunakan model *one stop service* atau pelayanan satu pintu dimana semua proses perijinan langsung diurus dalam satu tempat tersebut tanpa perlu melewati beberapa dinas-dinas lainnya. Pada kesimpulannya, bahwa kinerja KPPT Kota Batu dalam memberikan pelayanan perijinan sendiri sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur pemberi pelayanan, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan yang cukup baik dan memadai, disertai pula dengan pencapaian target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi. Indikator tersebut juga tidak terlepas dari adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer :63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan setiap instansi penyedia pelayanan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam setiap prakteknya. Dengan dasar inilah peneliti menyimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh KPPT Kota Batu

sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai kinerja pemerintahan Daerah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Ijin mendirikan bangunan yang meliputi 3 aspek yakni aspek masukan (input), proses dan Output.

a. Input

Dilihat dari segi kompetensi aparatur (SDM), pada dasarnya aparatur KPPT Kota Batu sudah melakukan kewajibannya dengan baik, mereka bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing, tidak ada kebingungan disana-sini, hal tersebut tidak terlepas dari faktor pengalaman, dan pendidikan yang mereka emban.

Dari segi sarana dan prasarana, pada dasarnya sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu sudah lengkap dan cukup memadai, baik itu sarana fisik (gedung, lahan parkir, lokasi dan lain-lain) maupun prasarana perkantoran yang meliputi kendaraan dinas, komputerisasi dan lain sebagainya sudah di anggap baik oleh masyarakat.

b. Proses

Dari segi mekanisme penerbitan IMB yang meliputi prosedur pelayanan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan.

Selain itu dengan adanya loket informasi dan pengaduan yang berfungsi sebagai media menerima saran dan kritik dari masyarakat, hal tersebut mengisyaratkan bahwa KPPT memposisikan

kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi, individu ataupun birokrasi.

Dari segi waktu penyelesaian, KPPT sudah menyelesaikan permohonan waktu sesuai dengan ketetapan dan peraturan yang ada.

Dari segi biaya, kantor pelayanan terpadu Kota Batu mengindikasikan transparansi terhadap biaya perijinan, besaran kecilnya biaya sesuai luas bangunan yang akan di proses.

c. Output

Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu pada dasarnya sudah baik dan sudah mencapai apa yang dikatakan pelayanan berkualitas. Dikatakan demikian di karenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai bukti langsung yang berupa sara fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi dan pengaduan yang sudah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Sebagai wujud keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang di miliki pegawai/petugas untuk memberikan pelayanan secara transparansi kepada pemohon IMB. Dengan adanya tanggapan positif dari masyarakat yang sekaligus pengguna layanan, hal tersebut menandakan pegawai Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu

Kota Batu tanggap akan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pemohon IMB. Selain itu kemampuan pegawai dari kantor pelayanan perijinan terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPPT.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti di lapangan, maka saran yang ingin disampaikan penulis yaitu :

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan dalam bidang perijinan bangunan, maka perlu kiranya untuk membentuk tim khusus untuk masalah penggambaran konstruksi bangunan, atau dengan bekerjasama dengan SKPD lain untuk mengurus hal itu. Hal tersebut bertujuan untuk meringankan beban para pemohon. Karena selama peneliti melakukan penelitian di lapangan, banyak dari pemohon yang merasa kesulitan dalam menggambar konstruksi rumah mereka.
2. Disarankan perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang seperti mushola, lahan parkir dan kamar mandi. Hal ini karena fasilitas penunjang juga memiliki peranan yang penting dalam hal penilaian yang menentukan persepsi dari pengguna jasa itu sendiri.

3. Disarankan untuk saling Koordinasi antar pihak KPPT dengan SKPD terkait, atau bila diperlukan hendaknya memiliki Standar pelayanan yang jelas dan kepastian jadwal agar lebih dipercepat sehingga pelayanan ijin bisa ditetapkan sesuai standar waktu.
4. Perlu ditingkatkan kegiatan sosialisasi di daerah-daerah secara langsung mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur perijinan yang tepat dan masih adanya masyarakat yang kurang sadar tentang arti pentingnya sebuah legalitas hukum suatu ijin sebuah bangunan.



DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Atmosudirdjo, Prajudi, 1997. "Membangun Visi dan Reorientasi Kinerja Aparatur Daerah, Menjawab Tantangan Masyarakat Indonesia Baru", dalam *Manajemen Pembangunan*.
- BPKP. (2000). *Pengukuran Kinerja Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah*. Jakarta : BPKP
- Brown, Stephen W., Evert Gummerrsson., Bo Edvardsson.m and Bengtove Gustavsson. "Service Quality". Lexington Books. 1991.
- Buku Standar Pelayanan Publik (SPP), 2011. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu .
- Chandler, R.C. & J.P. Petter. 1988. *The Public administration Dictionary*. Second Edition.
- Dharma, S. (2000). *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta :pustaka Pelajar Edition.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tantiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Elhaitammy. 1990. *Service Excellence*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Feigenbaum, Armand V. 1986. *Total Quality Service*. Singapore :Mc Graw Hill Book Co.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington Books. 1990.
- Hariman, T. dan R.L. Hilgert, 1982. *Supervision Consep and Pracvctice of Management*. Third Edition. South Western Publisisng Co. Cincinanti. Ohio.
- Keban, Yeremias T., 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Gava Media, Jogjakarta

- Kotler, Philip. (1991). *“Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”*. Prentice-Hall International Edition.
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta :PPM.
- LAN dan BPKP, 2002, *“Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah”*. Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *“Penyusunan Standar Pelayanan Publik”*. LAN. Jakarta
- Mahmudi, 2007. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- _____. 2005. *“Manajemen Kinerja Sektor Publik”*. Yogyakarta: UPP YKPN,
- Mahsun, Muhamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE-Yogyakarta
- Miles, B. Matthew dan Huberman. A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif :Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Moenir, HAS, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- N.M.Spelt dan J.B.J.M. ten Berger, *“Pengantar Hukum Perizinan”*, disunting oleh Philipus M Hadjon, Yuridika, Sby, 1993.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Grasindo
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. (1998). *“Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality”*. Journal of Marketing.
- Ateng Syafrudin. 1991. Dalam bukunya yang berjudul *“Titik Berat Otonomi Daerah Pada Daerah Tingkat II Dan Pengembangannya”*. Bandung. Mandar Maju.
- Rasyid, Ryaas. 2005. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta :Pustaka LP3ES.

Sampara, Lukman. & Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.

Sianipar, G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, Jakarta.

Siswantoro. 2005. *Metode Penelitian Sastra: analisis Psikologis*. Surakarta : Muhammadiyah Universitas Press.

Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.

Tangkilisan, Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo

Tjiptono, Fandy. 1998. "*Strategi Pemasaran*", , Yogyakarta: ANDI

_____. 2008, "*Service Management*". Yogyakarta: ANDI

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. "*Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dinamics*". Disertasi. Depok: FISIP UI

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

Y. W. Sunindhia, dan Ninik Widiati, *Administrasi Negara dan Peradilan Administrasi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1992, hlm 105-106.

Jurnal :

Bhenyamin Hoesein, *Hubungan Penyelenggaraa Pemerintahan Pusat Dengan Pemerintahan Daerah*, Jurnal Bisnis Dan Demokrasi, no. 1/1/juli 2002

Suwondo. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik, Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar Dan Organisasi Non-Pemerintah*. (29-30) Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. 1, No. 2. Malang FIA.

Artikel Lain :

Hadiwiyono, 2007. *Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah*, Rapat Kerja DPRD Kab. Blitar, 3 November 2007.s

Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ. Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.

Internet :

Badan Pusat Statistik Kota Batu. Diakses tanggal 9 Maret 2012 melalui <http://batukota.bps.go.id>

Bhariwibowo. 2007. *Profit Desentralisasi*. Diakses tanggal 19 Januari 2012 melalui situs <http://bhariwibowo.blogspot.com>

Fahmi Firdaus. 2012. "*Birokrasi perizinan sulit, praktek suap marak terjadi*". Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui situs <http://jakarta.okezone.com/read/2012/10/24/20/708896>

Goenawan. 2009. "*Ijin Mendirikan Bangunan*". Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui www.semarang.go.id/cms/perijinan%20imb.pdf.

Prins. "*Pengertian Ijin Mendirikan Bangunan*". Diakses tanggal 17 Februari 2012 melalui <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12>

Profil wilayah Kabupaten/Kota Batu. Diakses tanggal 9 Maret 2012 melalui ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf

Peraturan Perundang-Undangan :

Keputusan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu kota Batu Nomor 065/01/KEP/422.208/2011 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN No 25.KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman UMUM Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Batu nomer 6 tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah Kota Batu

Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomer 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/Prt/M/2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung

Peraturan Walikota Batu Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Di Bidang Pelayanan Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu.

Undang-undang No. 43 tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah

Lampiran 1**CURRICULUM VITAE**

Nama : YUDICIA PRANATA KUSUMA

Nomor Induk Mahasiswa : 0810310385

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 17 Desember 1989

Agama : Islam

Pendidikan : 1. MI Yaspuri Malang Tamat 2002

2. MTS Surya Buana Malang Tamat 2005

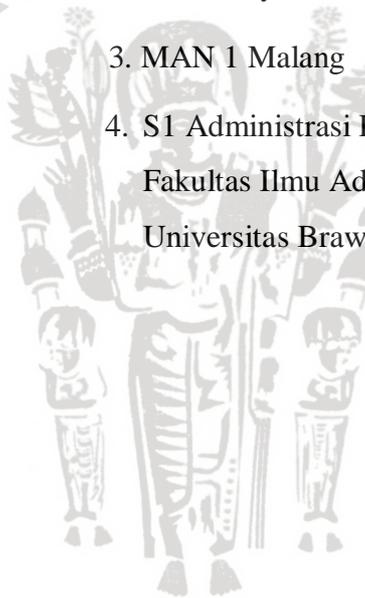
3. MAN 1 Malang Tamat 2008

4. S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Tamat 2013



Lampiran 2

Surat Ijin Penelitian/Survey



PEMERINTAH KOTA BATU
**KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
 PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jalan Mustari Nomor 6, Telepon/Fax. (0341) 511901

KOTA BATU

Batu, 02 Mei 2012

Nomor : 072/441 /422.205/2012
 Sifat : Segera
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Riset

Kepada
 Yth. Kepala Kantor Pelayanan Perijinan
 Terpadu Kota Batu
 di-

BATU

Menunjuk surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tanggal 15 April 2012 Nomor : 3867/UN10.3/PG/2012 Perihal Riset, bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : YUDICIA PRANATA KUSUMA
 NIM : 0810310385
 Jurusan : Administrasi Publik
 Fakultas/Universitas : Ilmu Administrasi / Universitas Brawijaya Malang
 Alamat : Jl. MT. Haryono 163 Malang

Bermaksud mengadakan Riset pada Instansi yang Saudara pimpin dengan ketentuan sebagai berikut :

Judul : Kinerja Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 Data yang dicari : 1. Prosedur Pelayanan IMB
 2. Kinerja Pegawai
 3. Kualitas Pelayanan
 Lokasi : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu
 Waktu : 07 Mei 2012 s.d 07 Juni 2012

Selama melakukan kegiatan wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku dan melaporkan secara tertulis hasil kegiatannya kepada instansi setempat.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. WALIKOTA BATU
 KEPALA KANTOR KESBANGPOL DAN
 LINMAS KOTA BATU


SINAL ABIDIN, S.Sos, MM
 Penata Tingkat I
 NIP. 19641202 198703 1 006