

# **KINERJA PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Situbondo)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**HARIS FIRDAUS**  
**NIM. 145030107111044**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2018**

## MOTTO

“Sukses bukanlah kebetulan, sukses adalah kerja keras, tekun belajar, berkorban dan yang paling penting ialah mencintai pekerjaan anda” #Pele

“Tak penting seberapa sering anda terjatuh, yang penting seberapa cepat Anda mampu bangkit” #Arsene Wenger

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dan penuh keikhlasan serta kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang telah merawat saya dan memdidik saya, mencari nafkah untuk pendidikan serta mewujudkan cita-cita saya, dan tidak ada henti-hentinya memberikan do'a serta semangat bagi saya selama penyusunan skripsi ini. Semoga kalian berdua selalu dalam lindungan Tuhan dan diberikan umur yang panjang sehingga saya dapat membalas jasa-jasa yang tidak dapat saya hitung.
2. Sahabatku, serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, do'a serta motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)

Disusun Oleh : Haris Firdaus

NIM : 145030107111044

Fakultas : Ilmu Administrasi

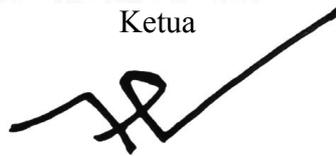
Jurusan : Administrasi Publik

Kosentrasi : -

Malang, 04 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Tjahjanulin Domai, MS.**  
**NIP. 19531222 198010 1 001**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 17 Juli 2018  
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Haris Firdaus  
Judul : Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)

**Dan dinyatakan LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Dr. Tjahjanulin Domai, MS.**  
**NIP. 19531222 198010 1 001**

Anggota



**Rispa Ngindana, S.AP.,M.AP**  
**NIP. 2014058611062001**

Anggota



**Dr. Mochamad Makmur, MS**  
**NIP. 19511028 198003 1 002**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "**Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinto Kabupaten Situbondo)**" 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 disebutkan dalam sub kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2000, (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 04 Juli 2018



Haris Firdaus  
145030107111044

## RINGKASAN

Haris Firdaus, 2018 **Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr.Tjahjanulin Domai, MS. 133+xvi

---

---

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2 Pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satunya adalah wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Dengan bertambahnya luasnya tugas ini, maka birokrasi pemerintahan bisa dikuasai dan mengelola pelayanan masyarakat engan 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 pelanggan atau masyarakat, di mana 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. 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 sarana dan prasarana penunjang. Aspek kedua yakni *Proses*, aspek ini membahas mengenai sejauhmana mekanisme di dalam suatu proses perijinan. Dan aspek yang ketiga keluaran (*Output*), dimana aspek ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam peningkatan kualitas Layanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan meningkat, hal tersebut dapat dilihat dari manfaat aparatur (SDM), sarana dan prasarana, fungsi yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan, tanggung jawab dengan target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi. Kemudian kinerja dari aparatur (SDM) sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana cara mereka memberikan pelayanan terhadap masyarakat atau pemohon. Kualitas pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo pada dasarnya sudah bagus dan berkualitas. Dikatakan demikian di

karenakan layanan yang diberikan sudah menyenangkan dan memuaskan para pengguna atau masyarakat pengguna.

**Kata Kunci** : *Kinerja, Pemerintah Daerah, Kualitas Pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).*



## SUMMARY

Haris Firdaus, 2018 **Performance of Local Government in Improving the Quality of Establishing Construction Permit Service (Study in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)**. MINOR THESIS. Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Universitas Brawijaya. Dr.Tjahjanulin Domai, MS. 133+xvi

---

---

*This research based on constitution Number 23 of 2014 about Regional Government Article 1 section 2 Local Government is the implementation of government affairs by the local government and DPRD according to the principle of autonomy and duty of assistance with the principle of autonomy as widely as possible in the system and principles of the Unitary State of the Republic of Indonesia . One of them is the wider authority in the management of several areas of government. With the increasing breadth of this task, the government bureaucracy can be controlled and manage the community service in accordance with the needs of the community. The facts indicate less relief, it is related to the satisfaction of the community that has not been fulfilled with the word customer or community, which are still perceived the weaknesses that often prejudice the community. This case is exacerbated by the poor public service bureaucracy in Indonesia, especially on the bureaucracy of Licensing. For example establishing construction Permits (IMB) that seem often considered slow and tend to be convoluted, often in the process of licensing the community faced in a situation which the permit process must pass through three or even four agencies with many desk apparatus. This study uses qualitative research and the approach used is descriptive approach with the aim to describe, illustrate or represent systematically, factually and accurately about facts, characteristic and relationships between the phenomena investigated. This research is divided into 3 aspects namely, the Input aspect, which discusses the human resources / apparatus (HR) and also facilities and infrastructures support. The second aspect is Process, this aspect deals with the mechanisms in a licensing process. The third aspect is output, which discusses the quality of existing services. The results showed Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo (IMB) has been improved, it can be seen from the benefits of apparatus, facilities and infrastructure, the functions that consist of service procedures, service time, and service costs, responsibilities with performance targets, goals, vision and mission of the organization. Then the performance of the apparatus (HR) can be said good, it can be seen from how they provide services to the community or the applicant. The quality of IMB services at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo is basically good and have a certain quality. It can be said like that because the service that has been provided is fun and satisfy the users or the user community.*

**Key word : performance, local government, quality of service, permissions of establishing construction (IMB)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum. Wr. Wb*

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Dina Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Situbondo)”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikutinya hingga hari akhir kelak

Penulis Skripsi ini merupakan salah satu syarat meraih 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. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan secara moril dan materil kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teoritis dan moril sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Drs. Nugroho, M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
7. Bapak Taufan Andhika Jaksana SSTP, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
8. Ibu Sulistiyowati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Seluruh staff/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Kedua orang tua saya, yang tidak pernah bosan memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a restu kepada ananda selama ini.
11. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2014 di Fakultas Ilmu Administrasi, yang telah memberikan masukan baik kritik maupun saran serta semangat untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi.

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 semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Malang, Juli 2018

Penulis,

Haris Firdaus

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN OTORITAS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Otonomi Daerah.....	14
1. Otonomi Daerah.....	14
2. Pemerintah Daerah.....	15
3. Desentralisasi .....	18
B. Kinerja.....	20
1. Pengertian Kinerja .....	20
2. Pengukuran Kinerja .....	21
3. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah .....	24
4. Penilaian Kinerja.....	27
C. Pelayanan Publik.....	28
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	30
3. Prinsip Pelayanan Publik .....	33
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	34
D. Ijin Mendirikan Bangunan.....	37
1. Pengertian Ijin .....	37
2. Tujuan dan Fungsi Perizinan .....	38

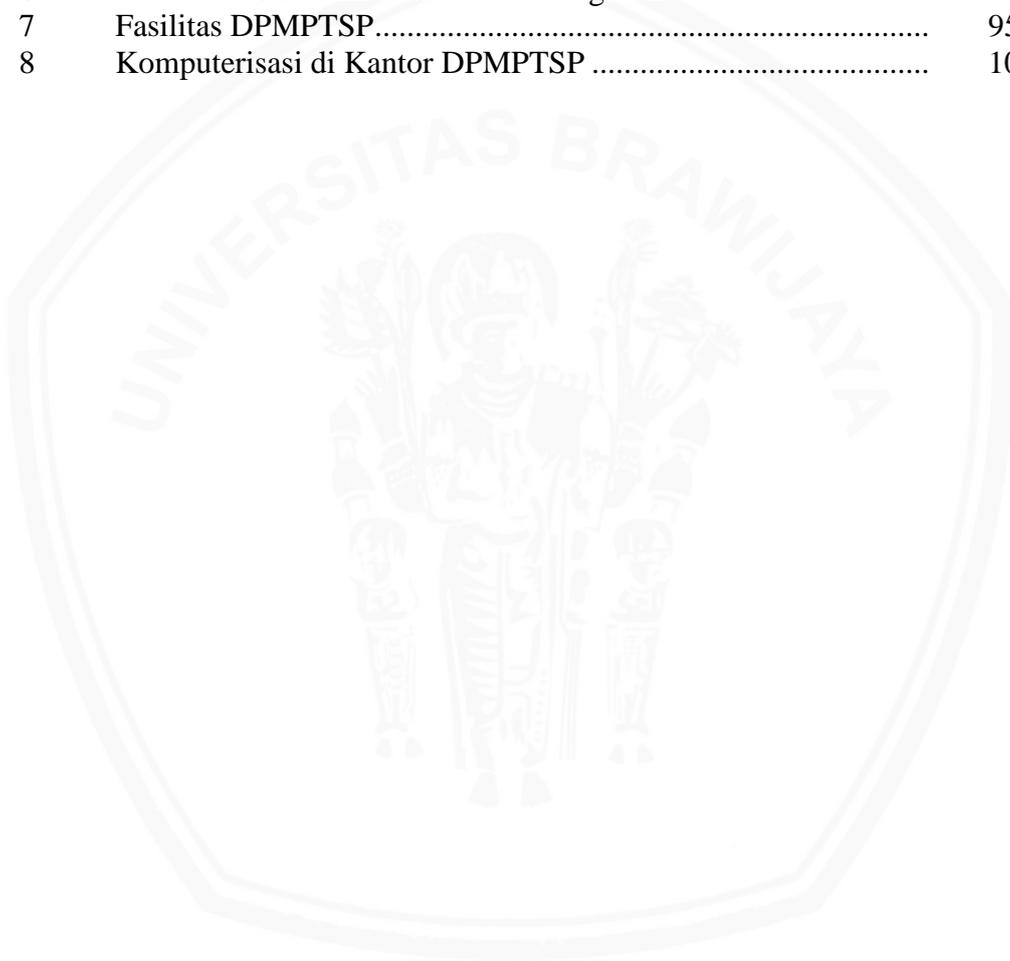
3. Pengertian Ijin Mendirikan Bangunan .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Fokus Penelitian .....	43
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	44
D. Jenis dan Sumber Data .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Situbondo .....	53
1. Sejarah Kabupaten Kabupaten Situbondo.....	53
2. Keadaan Geografis Kabupaten Situbondo .....	55
3. Kondisi Demografis Kabupaten Situbondo.....	57
4. Visi dan Misi Kabupaten Situbondo .....	58
5. Makna Lambang Kabupaten Situbondo.....	59
B. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Situbondo .....	60
1. Gambaran Umum DPMPTSP .....	60
2. Visi, Misi, dan Motto .....	61
3. Tugas Pokok dan Fungsi .....	62
4. Struktur Organisasi DPMPTSP.....	63
C. Penyajian Data Fokus .....	64
1. Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo .....	63
a. Input.....	64
1) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan .....	64
2) Sarana dan Prasarana .....	66
b. Proses.....	71
1) Mekanisme Penerbitan IMB, Meliputi : .....	71
a) Prosedur Pelayanan IMB .....	71
b) Persyaratan Administrasi .....	74
c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan .....	78
2) Waktu Penyelesaian IMB .....	83
3) Biaya Pelayanan Penerbitan IMB .....	88
c. Output .....	93
1) Kualitas Pelayanan .....	93
a) Berwujud .....	94
b) Keandalan.....	98
c) Ketanggapan atau daya tanggap.....	102
d) Jaminan .....	104
e) Empati .....	106
D. Pembahasan.....	109

1. Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo .....	109
a. Input.....	110
1) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan .....	110
2) Sarana dan Prasarana .....	111
b. Proses.....	113
1) Mekanisme Penerbitan IMB, Meliputi : .....	113
a) Prosedur Pelayanan IMB .....	114
b) Persyaratan Administrasi .....	115
c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan .....	117
2) Waktu Penyelesaian IMB .....	118
3) Biaya Pelayanan Penerbitan IMB .....	119
c. Output .....	120
1) Kualitas Pelayanan .....	120
a) Berwujud.....	122
b) Keandalan.....	123
c) Ketanggapan atau daya tanggap.....	124
d) Jaminan .....	124
e) Empati .....	125
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>128</b>
A. Kesimpulan .....	128
B. Saran .....	132

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

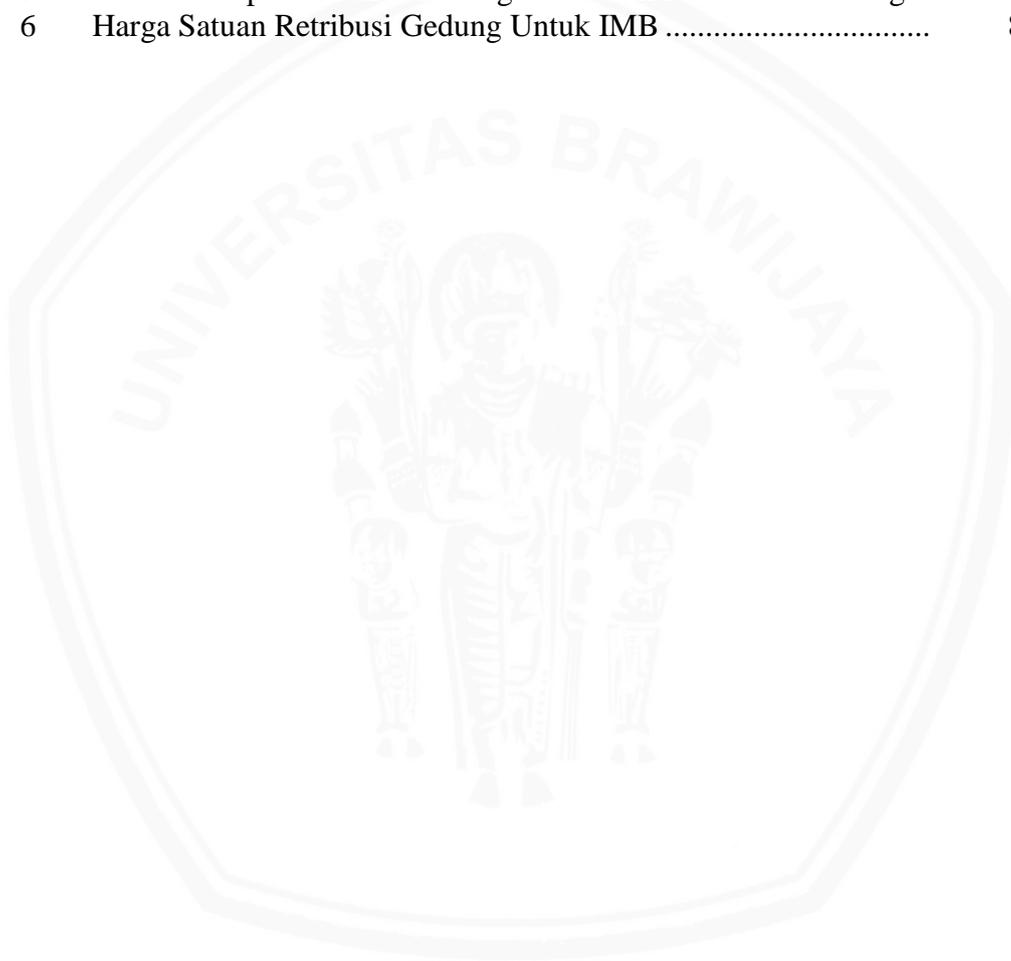
**DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Model Analisis Data Interaktif.....	52
2	Peta Kabupaten Situbondo .....	55
3	Kantor DPMPTSP .....	61
4	Struktur Organisasi DPMPTSP.....	63
5	Petugas DPMPTSP Menginpunt Data Pemohon .....	65
6	Flowchart SOP Izin Mendirikan Bangunan .....	72
7	Fasilitas DPMPTSP .....	95
8	Komputerisasi di Kantor DPMPTSP .....	100



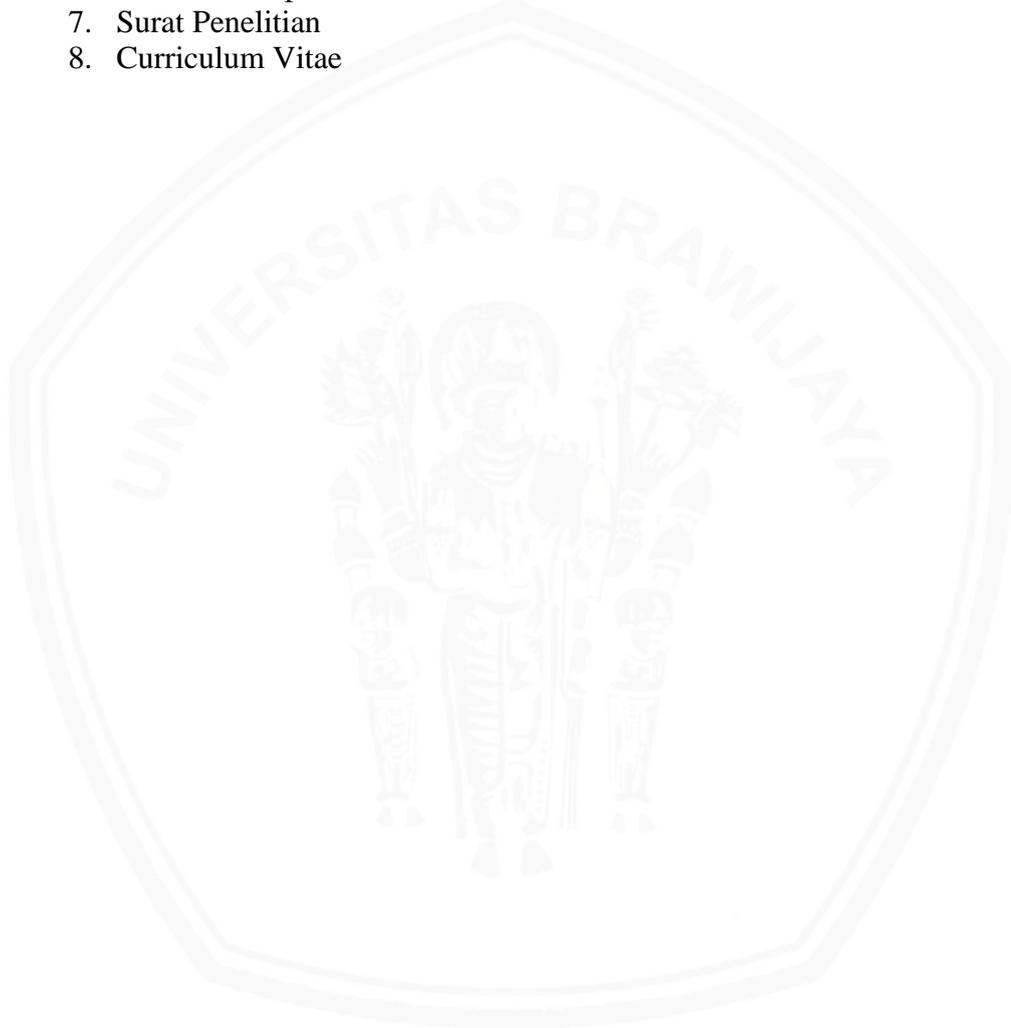
**DAFTAR TABEL**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Luas Wilayah Kabupaten Situbondo 2016.....	56
2	Jumlah Penduduk Kabupaten Situbondo 2016 .....	57
3	Sarana dan Prasarana DPMPTSP.....	67
4	Persyaratan Administrasi IMB .....	75
5	Daftar Komponen dan Perhitungan Besaran Retribusi Terutang...	88
6	Harga Satuan Retribusi Gedung Untuk IMB .....	89



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Foto Penelitian
3. Data Bezzetting ASN DPMPTSP
4. SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
5. Peraturan Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011
6. Perbub Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2017
7. Surat Penelitian
8. Curriculum Vitae



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada dasarnya pemberian otonomi daerah ditujukan untuk mengoptimalkan dan mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan yang jauh lebih baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan berubah-ubah seiring perkembangan jaman. Salah satunya tujuan otonomi yaitu meningkatkan pelayanan 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 pemerintah di daerah agar lebih memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2 Pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan,

pemberdayaan dan peran setara 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 terwujudnya dan penekanan arak kebijakan tersebut, telah terbuka peluang dan kesempatan yang luas kepada daerah otonomi untuk melaksanakan urusan pemerintahan secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Hal yang penting dalam otonomi daerah adalah berlakunya asas desentralisasi. Desentralisasi adalah penyerahan kekuasaan secara hukum untuk menangani bidang-bidang/fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom (Nurcholis 2007:10). 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. Desentralisasi dan otonomi daerah, secara normatif mengandung semangat mendekatkan negara kepada masyarakat, antara lain melalui pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan lebih dekat kepada masyarakat.

Terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintahan 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 pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi pelayanan 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 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Selain itu menurut Sumartono (2007:3) menjelaskan pelayanan publik dapat diartikan 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, antara lain harus profesional, transparan,

akuntabel, berkeadilan, efisien, dan efektif serta bermartabat yang diaktualisasikan dalam sistem 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 pemerintahannya. 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 terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum terpenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, dimana masih dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Widodo:2001).

Tugas utama pemerintahan daerah 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 harus dilalui dalam satu proses pengurusan cenderung menjadi ajang pungutan liar yang besarnya tidak menentu. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan birokrat tidak memperhatikan kemajuan kearah yang baik malah sebaliknya. Kondisi rill ini terjadi hampir disetiap sebagian besar Pemerintah Kabupaten/Kota ataupun bahkan Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Langkah antisipati yang perlu dilakukan oleh daerah adalah dengan meningkatkan pelayanan guna menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik dengan kedudukan pegawai negeri sipil sebagai abdi, 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 dan partisipasi masyarakat sangat terbatas. Keluhan masyarakat berhenti di kotak saran yang tidak jelas akan berakhir di tangan siapa dan akan berlabuh 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 mendapatkan dirinya untuk melayani. Kultur birokrasi, prosedur yang berbelit, biaya mahal, serta tiadanya standar pelayanan

menjadi ciri khas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sesuai dengan slogan aparat pemerintah ‘kalau dapat diperlambat, mengapa harus dipercepat’.

Dalam era demokrasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa berarti pelayanan 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 untuk segelintir orang” (Hadiwiyono 2007:5).

Berkembangnya budaya paternalistik dalam birokrasi sebagai variabel dominasi 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 di perlakukan secara tidak adil oleh birokrasi publik. Praktek KKN dalam kehidupan birokrasi yang selama ini terjadi di pusat, telah berpindah ke daerah-daerah, semakin memperburuk citra birokrasi di hadapan masyarakat. Di dalam pelayanan perijinan kepada masyarakat, pelayanan birokrasi menjadi amanat 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

untuk berinisiatif, oleh karena itu kreativitas aparat birokrasi sangat diperlukan dalam upaya pemulihan kondisi kehidupan masyarakat. Keluhan yang dirasakan warga masyarakat dalam mengurus permohonan ijin mendirikan bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah pada persoalannya selalu membutuhkan proses mekanisme yang panjang, waktu yang lama serta birokrasi yang lamban.

Dari berbagai fenomena diatas, maka sangat diperlukan 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 2005:139). Karena 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 dilakukan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana Pemerintah Daerah membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Selain

itu dalam erah globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan disegala 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 Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:25.KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dimana di dalamnya adalah prinsip pelayanan prima, dan salah satu aturan pokok yang telah di tetapkan dalam masalah pelayanan adalah upaya dimana memberdayakan dan mengarahkan birokrasi agar menjadi rasional dan efisien serta bertanggung jawab kini tergantung dari seberapa besar kemampuan dan kesungguhan pemerintah dalam menumbuhkan nilai-nilai birokratisme baru dalam sikap dan perilaku pegawai padahal ketentuan perundang-undangnya, yaitu Undang - undang Nomor 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, pemerintahan 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 pemberian 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 pelayanan yang disuguhkan.

Salah satu bentuk nyata pelayanan pemerintahan yang mewujudkan kualitas pelayanan yang prima adalah pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Ijin merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh masyarakat sebelum mendirikan bangunan sehingga diharapkan terciptanya suatu lingkungan perkotaan yang harmonis. Ijin Mendirikan Bangunan 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 ijin mendirikan bangunan.

Sumartono 2007:16, 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, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan dari kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo secara maksimal. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul **“Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Situbondo).**

### **B. Perumusan Masalah**

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

Bagaimanakah Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bagunan (IMB) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan pengguna/stakeholder?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan

Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

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

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Moal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo tentang Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan pemikiran kepada aparat pemerintah Kabupaten Situbondo 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.

- c. Selain itu penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dalam penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin tentang Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas/Instansi Khususnya Pada Kantor Pelayanan Terpadu.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika yang dimaksudkan ini agar sesuatu yang dibahas dalam penulisan ini dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar penulisan ini dibagi dalam lima bab, disusun sebagai berikut:

### **1. BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang penulisan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan ini.

### **2. BAB II : Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini menjelaskan kerangka teoritis yang di dalamnya membahas landasan teoritis yang digunakan dalam pemecahan masalah berkaitan tentang dengan judul atau tema yang diangkat oleh Peneliti

### **3. BAB III : Metode Penelitian**

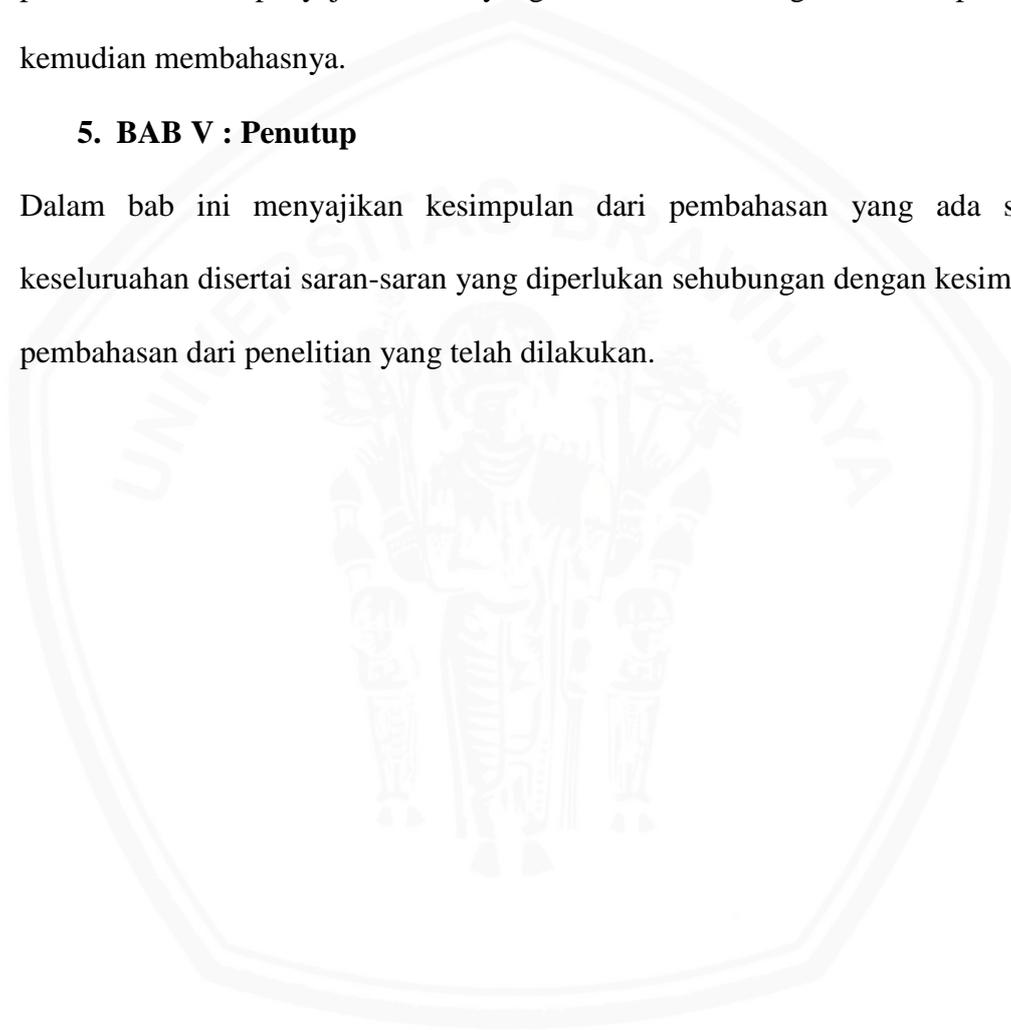
Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, mencakup materi yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

#### **4. BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum yang meliputi penyajian data fokus pemhasan yang diperoleh selama penelitian. Penyajian data umum merupakan gambaran pada lokasi penelitian yang disusun menurut keperluan penelitian serta penyajian data yang disesuaikan dengan fokus penelitian kemudian membahasnya.

#### **5. BAB V : Penutup**

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Otonomi Daerah

##### 1. Otonomi Daerah

Istilah otonomi atau *autonomic* berasal dari bahasa Yunani “*autos*” berarti sendiri dan “*nomos*” yang berarti undang-undang. Menurut Priyatmoko (2002:12) mengartikan otonomi sebagai :

- a. Rakyat atau masyarakat setempat memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dan melakukan pengawasan atas jalannya pemerintahan.
- b. Pemerintah atau pemegang kekuasaan politik akan lebih responsif dan akomodatif terhadap tuntutan rakyat, lebih bertanggung jawab dan transparan dalam menjalankan kekuasaannya.
- c. Pemerintah rela berbagi kekuasaan dengan rakyat atau dengan berbagai komponen dalam masyarakat.
- d. Terbuka kesempatan untuk saling belajar kearah penyelenggara *good and clean governance*.
- e. Rakyat dan aparat pemerintah harus lebih aktif dan kreatif mencari jalan untuk memajukan kehidupan bersama.
- f. Penyelenggara pemerintahan dan pembangunan, serta pengelolaan sumber daya daerah hendaklah menjadi lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 6, menjelaskan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, selanjutnya Badrudin (2012:6) mengemukakan bahwa :

“Otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proposional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan antara pemerintah

pusat dan pemerintah daerah. Disamping itu, penyelenggara otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat pemerataan, dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah adalah kewenangan yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pemerintah daerah juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dilaksanakan dengan prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat, pemerataan, keadilan dan melihat potensi daerah masing-masing sebagai wujud penyelenggaraan otonomi daerah.

## **2. Pemerintah Daerah**

Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2 Pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah. Sedangkan menurut Badrudin (2012:4) menyatakan bahwa:

“Pemerintah Daerah beserta Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) mempunyai kekuasaan dalam menyusun kebijakan-kebijakan untuk melancarkan interaksi ekonomi antar pelaku ekonomi daerah. Hakekat pembangunan ekonomi daerah adalah suatu proses yang ditunjukkan dalam tindakan pemerintah dan masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada

dan membentuk suatu pola kemitraan antara pemerintah daerah dengan masyarakat untuk menciptakan suatu lapangan kerja baru dan merangsang perkembangan ekonomi suatu wilayah tersebut”

Adanya pemberian otonomi daerah kepada daerah, pemerintah pusat menyerahkan sebagian urusan kepada pemerintah daerah dengan mengutamakan penyerahan kepada pemerintahan tingkat kota/kabupaten untuk diatur dan diselenggarakan sebagai urusan rumah tangganya. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pasal 10 ayat 1 menyatakan bahwa Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahannya yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintah pusat. Dalam pasal 9 ayat 2 disebutkan urusan pemerintah yang menjadi urusan Pemerintah Pusat meliputi :

- a. Politik luar negeri;
- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan fiskal nasional;
- f. Agama

Lebih lanjut menurut Undang-Undang Dasar 1945 tentang pemerintahan daerah, dalam pasal 18, dinyatakan sebagai berikut:

- a. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yaitu diatur dengan undang-undang.
- b. Pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- c. Pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
- d. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis.
- e. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.

- f. Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
- g. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

Selain itu Pemerintah Daerah melaksanakan dua jenis urusan pemerintah yaitu urusan bersifat wajib dan urusan yang bersifat pilihan. Berdasarkan ketentuan pasal 13 dan 14 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah provinsi dan kota/kabupaten ada 16 urusan meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. Pencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. Penangan bidang kesehatan;
- f. Penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial;
- g. Penanggulangan masalah sosial lintas kabupaten/kota;
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan lintas kabupaten/kota;
- i. Fasilitas pengembangan, koperasi, usaha kecil dan menengah termasuk lintas kabupaten/kota;
- j. Pengendalian lingkungan hidup;
- k. Pelayanan pertahanan termasuk lintas kabupaten/kota;
- l. Pelayanan kependudukan, dan pencatatan sipil;
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal kabupaten/kota;
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten/kota;
- p. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Sedangkan urusan pemerintah provinsi dan pemerintah daerah kota/kabupaten yang bersifat pilihan antara lain pertambangan, perikanan, pertanian, perkebunan, kehutanan dan pariwisata. Dengan penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah daerah dilaksanakan dengan asas otonomi daerah. Hal ini mempunyai maksud bahwa urusan pemerintahan pusat yang menjadi

kewenangan pusat tidak mungkin dapat dilakukan sebaik-baiknya oleh pemerintah pusat guna kepentingan pelayanan umum dan kesejahteraan rakyat di semua daerah.

Oleh sebab itu, hal-hal yang mengenai urusan pemerintahan yang dapat dilaksanakan oleh daerah itu sendiri, sangat tepat apabila diberikan kebijakan otonomi sehingga setiap daerah akan lebih mampu dan mandiri untuk memberikan pelayanan dan memaksimalkan sumber daya yang ada untuk mensejahterakan masyarakat yang ada didaerah.

### **3. Desentralisasi**

Desentralisasi adalah penyerahan kebijakan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah supaya mengatur rumah tangganya sendiri, namun tidak untuk semua hal, keamanan, hukum dan kebijakan merupakan beberapa hal yang masih terpusat namun tetap ada pendelegasian kepada daerah. (<https://www.eduspensa.id>).

Desentralisasi menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 desentraliasasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah urusan dari pemerintah menjadi urusan dari pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus semua kepentingan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desentralisasi pada dasarnya memiliki tiga tujuan, yaitu yang pertama, tujuan politik, yaitu terjadinya demokratisasi pada segala aspek politik. Kedua, tujuan administrasi, dimana dengan digunakannya sistem desentralisasi upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap

masyarakat dalam proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Ketiga, sosial ekonomi, yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dari sudut ketatanegaraan yang dimaksud desentralisasi ialah penyerahan kekuasaan pemerintah dari pusat kepada daerah-daerah yang mengurus rumah tangganya sendiri (Hendratno, 2009:64). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Suprijadi (2009:26), desentralisasi diartikan sebagai : sistem pemerintahan yang lebih banyak memberikan kekuasaan kepada pemerintah daerah; penyerahan sebagian wewenang pemimpin.

Amrah dalam Hendratno (2009:64) menyebutkan desentralisasi ialah pelimpahan kewenangan pada badan-badan dan golongan-golongan dalam masyarakat dalam daerah tertentu untuk mengurus rumah tangganya sendiri, dan tugas macam desentralisasi yaitu :

- a. Desentralisasi politik, sebagai pengakuan adanya hak mengurus kepentingan rumah tangganya sendiri pada badan-badan politik di daerah-daerah yang dipilih oleh rakyat dalam daerah tertentu.
- b. Desentralisasi, sebagai pengakuan adanya hak dan golongan-golongan yang mengurus satu macam atau golongan kepentingan dalam masyarakat, baik terikat atau tidak pada suatu daerah tertentu.
- c. Desentralisasi kebudayaan, yang mengakui adanya hak pada golongan kecil, masyarakat untuk menyelenggarakan kebudayaan sendiri (antara lain pendidikan dan agama).

Desentralisasi menurut Smit dalam Muluk (2005:8). *Pertama*, adanya subdivisi teritori dari suatu negara yang mempunyai ukuran otonomi. Subdivisi

teritori memiliki *self governing* melalui lembaga politik yang memiliki akar dalam wilayah sesuai dengan batas yuridiksinya. Wilayah ini tidak diadministrasikan oleh agen-agen pemerintah di atasnya tetapi diatur oleh lembaga yang dibentuk secara politis di wilayah tersebut. *Kedua*, lembaga-lembaga tersebut akan direkrut secara demokratis. Berbagai prosedur akan diambil berdasarkan prosedur demokratis

Dari beberapa pandangan pakar di atas, sudah 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.

## **B. Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Menurut Wibowo (2011:7) kinerja berasal dari pengertian *Performance*. Dalam arti *Performance* merupakan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut Kartiwa dan Nugraha (2012:158) kinerja (*Performance*) itu sendiri dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau “*the degree of*

*accomplishment*” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Swasto (2011:54) mengemukakan bahwa :

“Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atas prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Atau dari sisi lain prestasi kerja atau kinerja didefinisikan sebagai tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang atau kelompok orang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur”.

Gunawan (2007:25) juga mengemukakan pendapatnya terkait dengan kinerja, yaitu:

“Dalam suatu organisasi pemerintah kinerja seringkali dihubungkan dengan prestasi kerja yang bersifat kolektif. Oleh karena itu dapat di katakan bahwa prestasi kerja organisasi merupakan hasil dari kerja sama antara pegawai yang bersangkutan dengan organisasi dimana pegawai tersebut dapat mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Prestasi kerja dicapai manakala kinerja pegawai disandarkan pada standar yang ditetapkan”.

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok pegawai pada organisasi pemerintah yang dalam pelaksanaannya telah mencapai tujuan dan standar yang telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu.

## **2. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran Kinerja pada organisasi atau perusahaan publik merupakan suatu hal yang penting. Pengukuran kinerja difokuskan untuk mengukur kinerja dari aparatur atau pegawai pemerintah. Melalui pengukuran kinerja maka dapat diketahui apakah kinerja seseorang atau sekelompok pegawai sudah baik atau tidak. Menurut Wibowo (2011:229) pengukuran kinerja merupakan:

“Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan,

atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai dengan jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan”.

Selain itu juga, Rai (2008) Menyatakan bahwa :

“Pengukuran kinerja berfungsi untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau kegiatan. Pengukuran diperlukan untuk menilai tingkat besarnya terjadi penyimpangan antara kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan. Dengan mengetahui penyimpangan, tersebut dapat dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja”.

Menurut Lukman dan Sugiyanto (2001:24) menyatakan bahwa pengukuran terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan kepada pelanggan (*customer*) sangat ditentukan oleh kompetisi yang dimiliki aparatur yang memberikan pelayanan. Pada pengukuran kinerja terdapat instrumen untuk mengukur kinerja tersebut, menurut Swasto (2011:61) terdapat beberapa cara mengukur kinerja, yaitu:

- a. Kuantitas kerja.
- b. Kualitas kerja.
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.
- e. Keputusan yang diambil.

Melalui kelima instrumen tersebut maka dapat diketahui fokus utama dari suatu pengukuran kinerja. Adapun penjelasan yang terkait kelima instrumen tersebut ialah: Pertama, Kuantitas Kerja terkait dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kedua, Kualitas Kerja terkait baik buruknya kualitas yang dihasilkan. Ketiga, Pengetahuan tentang Pekerjaan terkait dengan penguasaan dan pemahaman terhadap pekerjaannya. Keempat, Pendapat atau Pernyataan yang Disampaikan terkait keefektivitasan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan kelima, Keputusan yang diambil ialah terkait keputusan yang diambil dari

pegawai/aparatur pemerintah yang bersifat individu, apakah keputusan yang diambil tersebut telah sesuai atau tidak. Elemen pokok pengukuran kinerja (Mashun 2014:26) adalah :

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).

Selain itu, dalam pengukuran suatu kinerja pada suatu lembaga atau organisasi publik tentunya terdapat tujuan yang ingin dicapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rai (2008:18), terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pengukuran kinerja, yaitu:

- a. Menciptakan Akuntabilitas Publik.

Dengan melakukan pengukuran kinerja, akan diketahui apakah sumber daya digunakan secara ekonomis, efisien, sesuai dengan peraturan dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- b. Mengetahui Tingkat Ketercapaian Tujuan Organisasi.

Pengukuran kinerja sangat penting untuk melihat apakah suatu organisasi berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.

- c. Memperbaiki Kinerja Periode-Periode Berikutnya.

Pengukuran kinerja akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi dalam jangka panjang serta membentuk upaya pencapaian budaya kerja yang lebih baik dimasa mendatang.

- d. Menyediakan Sarana Pembelajaran Pegawai.

Dengan adanya pengukuran kinerja atas kinerja pegawai, dapat diketahui apakah mereka telah bekerja dengan baik atau sebaliknya. Pengukuran kinerja dapat menjadi media pembelajaran bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang dengan melihat cerminan di masa lalu dan evaluasi kinerja di masa sekarang.

e. Memotivasi Pegawai.

Pengukuran kinerja dapat dijadikan alat untuk memotivasi pegawai dengan memberikan imbalan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Berdasarkan pemaparan diatas dari beberapa para ahli tentang pengukuran kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu wujud dan bentuk penilaian kinerja pada suatu organisasi atau kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur/pegawai pemerintah. Melalui pengukuran kinerja maka dapat diketahui apakah kinerja seseorang atau sekelompok aparatur pemerintah ataupun organisasi itu sendiri telah berjalan sesuai waktu dan ketentuan yang telah diberlakukan. Apabila tidak sesuai dengan waktu dan ketentuan yang telah diberlakukan, diharapkan melalui pengukuran kinerja dapat dilakukan suatu upaya perbaikan.

### **3. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah**

Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah harus mencakup pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Hal ini terkait dengan tujuan organisasi

Perintah Daerah sebagaimana yang akan dibahas dalam penelitian ini. Menurut Mahsun (2014:196) Indikator kinerja Pemerintah Daerah sebagai berikut:

1. Indikator Masukan (*Input*), misalnya:
  - a. Jumlah dana yang dibutuhkan
  - b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan
  - c. Jumlah infrastruktur yang ada
  - d. Jumlah waktu yang digunakan
2. Indikator Proses (*Process*), misalnya:
  - a. Ketaatan peraturan perundangan
  - b. Rata-rata yang diperlukan untuk memproduksi atau menghasilkan layanan jasa.
3. Indikator Keluaran (*Output*), misalnya:
  - a. Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan
  - b. Ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa
4. Indikator Hasil (*Outcome*), misalnya:
  - a. Tingkat kualitas produk dan jasa yang dihasilkan
  - b. Produktivitas para karyawan atau pegawai
5. Indikator Manfaat (*Benefit*), misalnya:
  - a. Tingkat kepuasan masyarakat
  - b. Tingkat partisipasi masyarakat
6. Indikator *Impact*, misalnya:
  - a. Peningkatan kesejahteraan masyarakat
  - b. Tingkat pendapatan masyarakat

Jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 3 aspek/indikator untuk menjelaskan kinerja pemerintah daerah, yang meliputi *input*, *process*, dan *output*. Penjelasan dari ketiga aspek/indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masukan (*Input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran(dana), sumber daya manusia, peralatan, material dan masukan lainnya, yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Dengan meninjau distribusi sumber daya, suatu lembaga dapat menganalisis apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan, tolok ukur ini dapat pula digunakan untuk perbandingan dengan lembaga-lembaga relevan.
2. Proses (*Process*) dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berarti besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah *input*. Sedangkan yang dimaksud dengan ekonomis adalah bahwa suatu kegiatan dilaksanakan lebih murah dibandingkan dengan standar biaya atau waktu yang telah ditentukan untuk itu.

3. Keluaran (*Output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik. Indikator atau tolok ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan membandingkan keluaran, instansi dapat menganalisis apakah kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Indikator keluaran dijadikan landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolok ukur dikaitkan dengan kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Oleh karena itu, indikator keluaran, harus sesuai dengan lingkup dan sifat kegiatan instansi.

Melalui indikator-indikator kinerja diatas maka dapat diketahui dengan mudah dari kualitas itu sendiri. Karena pada intinya kualitas kinerja itu dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai, sekelompok pegawai ataupun organisasi itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Selain itu juga, dapat diketahui sejauh mana capaian kinerja tersebut telah dicapai.

#### **4. Penilaian Kinerja**

Mondy & Noe (2008:394) mengatakan bahwa “Penilaian kinerja merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Penilaian kinerja yang dapat dilakukan untuk kinerja adalah dengan penilaian kerja. Penilaian kinerja aparatur pemerintah merupakan suatu hal yang sangat penting khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas yang di tangani. Dengan demikian diharapkan dengan kinerja

aparatur pemerintah birokrat bisa lebih baik yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin baiknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam peraktiknya, istilah penilaian kerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan instansi untuk menilai kinerja pegawainya atau mengevaluasi instansi untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi pegawai, hingga seluruh lapisan yang berbeda dalam suatu instansi itu sendiri (Rivai dan Sagala, 2009:549).

Penilaian kinerja yang baik adalah yang mampu mengacu pada sistem formal dan struktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sikap serta sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat kehadiran. Penilaian kinerja adalah hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawab. Penilaian kinerja juga memiliki standar dalam proses penilaiannya. Hal ini terjadi karena penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk saja, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.

## **C. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

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

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sikap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan hasilnya tidak terkait dengan pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ratminto & Winarsih (2007:4-5) mendefinisikan:

“Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, publik dalam bentuk barang dan publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa atau pelayanan administratif. Pelayanan publik dilaksanakan untuk mencapai kepuasan masyarakat, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.

## **2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 terdapat asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas

- j. Faidalitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Sutedi (2011:82-85) mengemukakan bahwa asas-asas penyelenggara pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut Sutedi (2011:82-85) menguraikan terdapat asas-asas utama dalam pelayanan publik, yaitu:

a. Asas Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan menjadi salah satu asas utama untuk menjamin bahwa para *stakeholder* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, tindakan oleh institusi-institusi publik, pengelolaan aktivitas, serta pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi-institusi pelayanan publik.

b. Asas Integritas

Integritas mengandung makna “berurusan secara langsung” (*straightforward dealings*) dan ketuntasan (*completeness*) dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas moral dari asas integritas ini adalah kejujuran, objektivitas dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana-dana dan sumber daya publik.

c. Asas Akuntabilitas

Asas ini berkenaan dengan proses dimana unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi di dalamnya harus bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang dibuatnya, serta

ketersediaan untuk menjalani proses pengawasan baik eksternal (dari masyarakat) maupun internal (dari atasan).

d. Asas Legalitas

Berdasarkan asas *lawfulness* ini, setiap tindakan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan.

e. Asas Non-Diskriminasi dan Perlakuan yang Sama

Penyelenggara pelayanan publik harus bekerja atas berdasarkan prinsip pemberian pelayanan yang sama dan setara kepada warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama/kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik dan sebagainya.

f. Asas Proporsionalitas

Meletakkan kewajiban pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin bahwa sebab harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik akibat tindakan-tindakan yang diambil oleh institusi pelayanan publik harus berbanding secara proporsional dengan tujuan atau manfaat yang hendak diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas ini berkaitan dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan.

g. Asas Konsistensi

Warga masyarakat dan/atau *stakeholders* layanan publik pada umumnya memperoleh jaminan bahwa institusi-institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten secara pola kerjanya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan jasa. Karena itu dalam penyelenggaraannya dibutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Guna untuk dapat memberikan pelayanan publik secara optimal, efisien dan efektif kepada masyarakat. Dimana asas-asas pelayanan tersebut bisa dilaksanakan dan dipenuhi oleh penyedia atau penyelenggara pelayanan publik.

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, kinerja dan komponen pendukung pelaksanaan pelayanan publik lainnya dengan jelas. Terkait hal tersebut terdapat 10 prinsip pelayanan yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesepuluh prinsip tersebut ialah:

- a. Kesederhanaan  
Tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu

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

- d. Akurasi  
Produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan.
- g. Kelengkapan Sarana Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan, yang indah dan sehat serta fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan ditetapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Karena bila terdapat prinsip-prinsip pelayanan, maka dapat diketahui suatu pelayan yang diselenggarakan pemerintah telah berjalan dengan baik atau tidak. Dimana pada intinya penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang mudah dan tidak membingungkan masyarakat. Selain itu penilaian terhadap kinerja aparat, faktor penerus dari prinsip pelayanan publik lainnya ialah kenyamanan lingkungan pelayanan, kelengkapan sarana & prasarana kerja dan sebagainya. Semua prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut saling berkesinambungan satu sama lain, serta

kese puluh prinsip tersebut dipenuhi oleh penyedia pelayanan publik agar dapat dikatakan pelayanan publik itu berkualitas.

#### 4. Kualitas Pelayan Publik

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Indiahono (2006:132) adalah “*The extent to which products meet thr requirements of people who use them*”. Jadi suatu produk, apakah itu bentuk produknya barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat terpenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Sinambela, *et al* (2006:13) kualitas adalah pelayanan suatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meet the need of customer*). Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:24) adalah:

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

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pasolong (2011:134) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Peningkatan kualitas pelayanan yang baik perlu memperhatikan dan meningkatkan profesionalisme aparatur pelayanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan sarana dan prasarana, pengembangan organisasi yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia yang tidak hanya kemampuan teknisnya melainkan juga kemampuan hubungan-hubungan interpersonal sehingga nantinya orientasi pada pemenuhan kebutuhan, kepentingan dan harapan pelanggan akan pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.:
2. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat penerima layanan. Dengan begitu diperlukan suatu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai umpan baik dari hasil pelayanan yang didapatkan. Untuk itu pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dapat digunakan pemerintahan daerah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

#### **D. Ijin Mendirikan Bangunan**

##### **1. Pengertian Ijin**

Pengertian ijin menurut definisi yaitu perkenan atau pernyataan mengabulkan. Sedangkan istilah mengizinkan mempunyai arti memperkenankan, memperolehkan, tidak melarang. Dalam Hukum, istilah izin juga disebut *vergunning*, dan tidaklah mudah untuk memberikan definisi mengenai apa yang dimaksud dengan izin. Menurut beberapa pakar yang dimaksud dengan izin adalah :

Splet dan Ten Berger mengatakan :

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

Mr. J.B.J.M Ter Berger membagi izin menjadi dua bagian :

1. Ijin dalam arti yang luas yaitu suatu tindakan dilakukan demi kepentingan umum, maksudnya yaitu pemerintah membolehkan untuk melakukan tindakan-tindakan yang sebenarnya dilarang.

2. Ijin 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 tersedia. Izin merupakan tindakan yang sebelumnya dilarang lalu diperkenankan agar tindakan tersebut dapat diperbolehkan.

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 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 ([wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12](http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12)).

## 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 secara 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 dibanding 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 adanya memudahkan mendapatkan fasilitas

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

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

Fungsi penertib dimaksudkan agar perizinan atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberukan, dengan katan lain, pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

(*wartawarga.gunadarma.ac.id*)

### 3. Pengertian IMB

Peraturan menteri pekerjaan umum Nomor:24/Prt/m2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung. Izin Mendirikan Bangunan Gedung diartikan sebagaimana perizinan 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 ijin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertahanan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan (Goenawan 2009:81). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. (*finansialku.com*)

Sebelum memulai mendirikan bangunan, rumah sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Ternyata, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak haknya diperlukan untuk mendirikan bangunan saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah atau memperbaiki dan mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlakukannya Izin 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 setempat.

Selain itu, dengan adanya IMB berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendapatan fisik kabupaten sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kabupaten 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

Berdasarkan Permasalahan yang telah dirumuskan oleh penulis dalam Penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Pendekatan kualitatif menurut Azwar (2013:5) yaitu penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan pada proses penyimpulan deduksi dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang di amati dengan menggunakan logika ilmiah. Berdasarkan pada uraian diatas maka metode deskriptif-kualitatif ialah metode penelitian dengan cara menggambarkan, mendiskripsikan fenomena yang terjadi di tempat penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Data penelitian tersebut diperoleh dari hasil wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan, peneliti dapat mengungkapkan bagaimana Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) serta faktor penghambat dan

pendukung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Penyajiannya adalah dalam bentuk penggambaran, penguraian dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah tulisan yang sistematis.

## **B. Fokus Penelitian**

Salah satu faktor penting dalam suatu penelitian adalah menentukan fokus penelitian. Perlunya fokus penelitian ini adalah untuk membatasi masalah dalam penelitian sehingga objek yang akan diteliti tidak melebar dan terlalu luas, fokus penelitian ini juga ditujukan agar penelitian ini bisa lebih terinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Fokus penelitian merupakan tahapan awal pelaksanaan penelitian, dengan demikian peneliti akan memperoleh gambaran secara umum tentang objek yang akan diteliti. Menurut Moleong (2014:12) “Fokus pada dasarnya adalah masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya”.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti kemudian mengambil fokus penelitian adalah sebagai berikut :

Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, yang meliputi :

- 1) Indikator Input
  - a. Kopetensi pegawai dalam pemberian pelayanan

b. Sarana dan prasarana

2) Indikator Process

a. Mekanisme penerbitan IMB, yang meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Persyaratan Administrasi
- 3) Pelayanan Informasi dan Pengaduan

b. Ketepatan Waktu

c. Biaya

3) Indikator Output

a. Kualitas pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud
- 2) Keandalan
- 3) Ketanggapan
- 4) Jaminan
- 5) Empati

### C. Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah atau tempat dimana peneliti akan mengumpulkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan di teliti. Lokasi penelitian yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Situbondo. Alasan penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut adalah Kabupaten Situbondo sedang mempersiapkan diri untuk mampu melakukan perencanaan, pelaksanaan serta proyek-proyek pembangunan secara mandiri sehingga masyarakat di wilayah ini semakin meningkat kesejahterannya.

Sementara situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat proses pengamatan obyek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Dan yang menjadi fokus peneliti yakni pada unit Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena ijin mendirikan bangunan merupakan ijin yang sangat berdampak langsung terhadap kinerja pemerintahan terhadap kualitas pelayanan publik, dimana unit SKPD tersebut banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Pengumpulan data bisa menggunakan dua jenis data yang berbeda yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu:

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh atau didapat secara langsung dari sumbernya, atau didapat sendiri dari lapangan secara langsung.

Sumber data primer diperoleh melalui informan yang berhubungan langsung dengan objek penelitian, baik dari pengamatan maupun wawancara mendalam.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer, yang berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan, dokumen-dokumen, arsip-arsip yang ada di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan sumber-sumber penyedia informasi yang mendukung dalam penelitian. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data merupakan suatu fokus yang diperoleh dari subjek penelitian. Dengan demikian sesuai dengan fokus penelitian maka data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Informan/Narasumber

Narasumber dalam hal ini yaitu orang yang bisa memberikan informasi lisan tentang sesuatu yang ingin kita ketahui. Seorang informan bisa saja menyembunyikan informasi penting yang dimiliki oleh karena itu peneliti harus pandai-pandai menggali data dengan cara membangun kepercayaan, keakraban dan kerjasama dengan subjek yang diteliti di samping tetap kritis dan analitis. Peneliti harus mengenal lebih mendalam informannya,

dan memilih informan yang benar-benar bisa diharapkan memberikan informasi yang akurat. Maka selanjutnya para pihak yang dijadikan informan peneliti adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo
- 2) Kepala Bidang Pelayanan Terpadu
- 3) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 4) Kepala Seksi data, Informasi dan Pengaduan
- 5) Kepala Seksi Verifikasi
- 6) Masyarakat / Pemohon IMB

b. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip *data base* surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

c. Peristiwa

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau aktivitas ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data pada suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat dan akurat, dengan tujuan agar data yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan serta data yang diperoleh lebih bersifat rasional, obyektif dan sistematis. Sugiyono (2013:224) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi ini perlu dilakukan oleh peneliti sebab dapat mengoptimalkan kemampuan peneliti dalam melihat keadaan, fenomena, fakta, kehidupan budaya dari subyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dengan melihat secara langsung pelayanan yang diberikan pengguna jasa.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Subana dalam Riduwan (2009:29) menjelaskan bahwa wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah reponden lebih sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi

wawancara yaitu pewawancara, responden, pedoman wawancara dan situasi wawancara.

### 3. Dokumentasi

Menurut Riduwan (2009:31) mengemukakan bahwa dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dokumenter, data yang relevan penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

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

### 1. Peneliti Sendiri (*Human Instrument*)

Penelitian sendiri (*Human Instrumen*) dalam penelitian kualitatif berperan sebagai instrumen utama. Peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2014:168).

### 2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Pedoman wawancara (*Interview Guide*) adalah serangkaian pokok-pokok pertanyaan yang digunakan menjadi pedoman saat melakukan wawancara kepada informan. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam melakukan proses wawancara dan data yang didapatkan bisa fokus langsung pada objek penelitian.

### 3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan merupakan catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif (Bodgan dan Bilken dalam Moleong, 2014:209)

### 4. Instrumen Penelitian lainnya

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

## **G. Analisis Data**

Sebagaimana data yang dibutuhkan telah diperoleh, langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data yang digunakan adalah metode analisa kualitatif. Penyajian datanya berupa pendiskripsian data yang diperoleh, yang nantinya digunakan sebagai jawaban atas permasalahan dan fokus penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles, Huberman, dan Saldana. Miles Huberman, dan Saldana (2014:14) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh telah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data condensation*, *data display*, dan *drawing/verifying conclusion*. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai tiga alur kegiatan sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:8-10) yang meliputi:

1. *Data Condensation* (Kondensi Data)

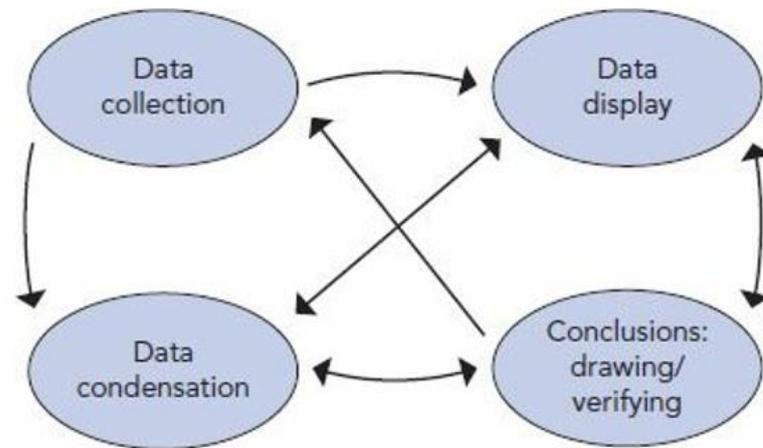
Tahap ini merupakan proses pemilahan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data yang diperoleh peneliti dari hasil catatan lapangan wawancara, transkrip, dokumen, dan data hasil lapangan lainnya

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan suatu pengorganisasian penyatuan informasi-informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan aksi. Penyajian data ini dimaksud agar mempermudah bagi peneliti untuk melihat dan memahami apa yang terjadi, menganalisis dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Oleh karena itu pada penelitian ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk kualitatif.

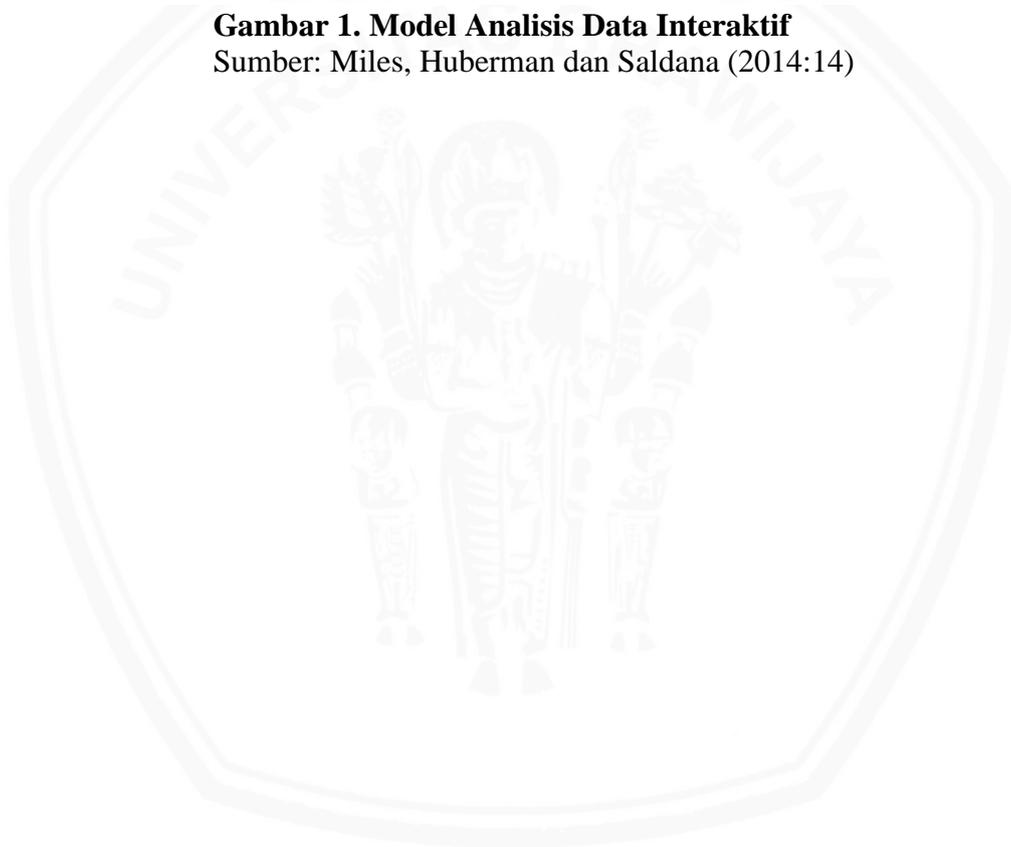
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid maka merupakan kesimpulan yang krediber. Adapun model analisis data interaktif adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif**

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



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Situbondo

##### 1. Sejarah Kabupaten Situbondo

Sejarah Kabupaten Situbondo tidak terlepas dari sejarah Karesidenan Besuki, sehingga kita perlu mengkaji terlebih dahulu sejarah Karesidenan Besuki. Yang membat Karesidenan Besuki pertama kali adalah Ki Pateh Abs ( $\pm$  th 1700) selanjutnya dipasrahkan kepada Tumenggung Joyo Lelono. Karena pada saat itu juga Belanda sudah menguasai Pulau Jawa ( $\pm$  th 1743) terutama di daerah pesisir termasuk pula Karesidenan Besuki dan dengan segala tipu-dayanya, maka pada akhirnya Tumenggung Joyo Lebono tidak berdaya hingga Karesidenan Besuki dikuasai sepenuhnya oleh Belanda.

Pada masanya ( $\pm$  th 1798) Pemerintahan Belanda pernah kekurangan keuangan untuk membiayai Pemerintahannya, sehingga Pulau Jawa pernah dikontrakkan kepada orang China, kemudian datanglah Raffles ( $\pm$  th 1811 – 1816) dan Inggris yang mengganti kekuasaan Belanda dan menebus Pulau Jawa, namun kekuasaan Inggris hanya bertahan beberapa tahun saja, selanjutnya Pulau Jawa di kuasai kembali oleh Belanda, dan diangkatlah Raden Noto Kusumo putra dan Pangeran Sumenep Madura yang bergelar Raden Tumenggung Prawirodiningrat I ( $\pm$  th 1820) sebagai Residen Pertama Karesidenan Besuki.

Dalam masa Pemerintahan Kacten II banyak membantu Belanda dalam membangun Kabupaten Situbondo, antara-lain Pembangunan Dam Air Pintu



Lima di Desa Kotakan Situbondo. Setelah Raden Prawirodiningrat I meninggal dunia sebagai penggantinya adalah kaden Prawirodiningrat II ( $\pm$  th 1830). Dalam masa Pemerintahan Raden Prawirodiningrat II banyak menghasilkan karya yang cukup menonjol antara-lain berdirinya Pabrik Gula di Kabupaten Situbondo, dimulai dan PG. Demas, PG. Wringinanom, PG. Panji, dan PG. Olean, maka atas jasanya tersebut Pemerintah Belanda memberikan hadiah berupa “Kalung Emas Bandul Singa”. Perlu diketahui pula pada masa Pemerintahan Raden Prawirodiningrat II wilayahnya hingga Kabupaten Probolinggo, terbukti salah seorang putranya yang bernama Raden Suringrono menjadi Bupati Probolinggo.

Setelah Raden Prawirodiningrat II meninggal-dunia sebagai penggantinya adalah Raden Prawirodiningrat III ( $\pm$  th 1840). Tetapi dalam masa Pemerintahan Raden Prawirodiningrat III perkembangan Karesidenan Besuki kalah maju dibanding Kabupaten Situbondo, mungkin karena di Kabupaten Situbondo mempunyai beberapa pelabuhan yang cukup menunjang perkembangannya, yaitu antara-lain : Pelabuhan Panarukan, Kalbut dan Jangkar, sehingga pada akhirnya pusat pemerintahan berpindah ke Kabupaten Situbondo dengan Raden Tumenggung Aryo Soeryo Dipetro diangkat sebagai Bupati Pertama Kabupaten Situbondo, dan wilayah Karesidenan Besuki dibagi menjadi 2 yaitu: Besuki termasuk Suboh ke arah Barat hingga Banyuglugur ikut wilayah Kabupaten Bondowoso dan Mlandingan ke arah Timur hingga Tapen ikut wilayah Kabupaten Situbondo, hal ini terbukti dan logat bicara orang Besuki yang mirip dengan logat Bondowoso dan logat bicara orang Prajekan mirip dengan logat Situbondo.

## 2. Keadaan Geografis Kabupaten Situbondo

Secara geografis Kabupaten Situbondo terletak di ujung Timur Pulau Jawa Bagian Utara antara  $113^{\circ}30'$ - $114^{\circ}42'$  Bujur Timur dan antara  $7^{\circ}35'$ - $7^{\circ}44'$  Lintang Selatan dengan temperatur tahunan  $24,7^{\circ}\text{C}$ - $27,9^{\circ}\text{C}$ . Daerah fisiknya memanjang dari Barat ke Timur sepanjang Pantai Selat Madura  $\pm 158$  Km dengan lebar rata-rata  $\pm 11$  Km. Batas Wilayah Kabupaten Situbondo sebelah barat Kabupaten Probolinggo, sebelah utara Selat Madura, sebelah timur Selat Bali, sebelah selatan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Banyuwangi. Kabupaten Situbondo memiliki wilayah seluas  $1.638,50$  Km<sup>2</sup> dan secara administrasi terbagi menjadi 17 Kecamatan, 132 Desa, 4 Kelurahan, 660 Dusun/Lingkungan.

**Gambar 2**  
Peta Kabupaten Situbondo



Sumber : [www.situbondokab.bps.go.id](http://www.situbondokab.bps.go.id)

Kabupaten Situbondo berada pada ketinggian 0 – 1.250 m di atas permukaan air laut. Keadaan tanah menurut teksturnya, pada umumnya tergolong

sedang 96,26 %, tergolong halus 2,75 % dan tergolong kasar 0,99 %. Drainase tanah tergolong tidak tergenang 99,42 %, kadang-kadang tergenang 0,05 % dan selalu tergenang 0,53 %. Jenis tanah daerah ini berjenis antara lain alluvial. Regosol, gleysol, renzine, grumosol, mediteran, latosol, serta andosol. Batas Wilayah Utara : Selat Madura, Selatan : Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Banyuwangi Barat : Kabupaten Probolinggo Timur : Selat Bali. Berikut ini luas perkecamatan di Kabupaten Situbondo, sebagai berikut :

**Tabel 1. Luas Wilayah Kabupaten Situbondo 2016**

No	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Presentase%
1	Sumbermalang	129,47	7,9
2	Jatibanteng	66,08	4,03
3	Banyuglugur	72,66	4,43
4	Besuki	26,41	1,61
5	Suboh	30,84	1,88
6	Mlandingan	39,61	2,42
7	Bungatan	66,07	4,03
8	Kendit	114,14	6,97
9	Panarukan	54,38	3,32
10	Situbondo	27,81	1,7
11	Mangaran	46,99	2,87
12	Panji	35,7	2,18
13	Kapongan	44,55	2,72
14	Arjasa	216,38	13,21
15	Jangkar	67	4,09
16	Asembagus	118,74	7,25
17	Banyuputih	481,67	29,4
<b>Situbondo</b>		<b>1 638.50</b>	<b>100</b>

*Sumber: BPS Kabupaten Situbondo*

Luas wilayah menurut Kecamatan, terluas adalah Kecamatan Banyuputih 481,67 Km<sup>2</sup> disebabkan oleh luasnya hutan jati di perbatasan antara Kecamatan Banyuputih dan wilayah Banyuwangi Utara. Sedangkan luas wilayah yang terkecil adalah Kecamatan Besuki yaitu 26,41 Km<sup>2</sup> Dari 17 kecamatan yang ada,

diantaranya terdiri dari 14 kecamatan memiliki pantai dan 4 Kecamatan tidak memiliki pantai, yaitu Kecamatan Sumbermalang, Kecamatan Jatibanteng, Kecamatan Situbondo dan Kecamatan Panji. Temperatur daerah ini lebih kurang diantara  $25,8^{\circ}\text{C}$  –  $30,0^{\circ}\text{C}$  dengan rata-rata curah hujan antara 994 mm – 1.503 mm per tahunnya dan daerah ini tergolong kering.

### 3. Kondisi Demografis

Data jumlah penduduk Kabupaten Situbondo yang dihasilkan dari proyeksi Badan Pusat Statistik yaitu sebesar 673.282 jiwa, terdiri dari 328.279 laki-laki dan 345.003 perempuan. Kecamatan Panji tercatat mempunyai penduduk yang terbesar yaitu 72.507 jiwa, yang terdiri dari 35.187 laki-laki, dan 37.320 perempuan. Kemudian diikuti oleh Kecamatan Besuki dengan 64.655 jiwa. Sementara jumlah penduduk yang terkecil di Kecamatan Jatibanteng dengan 22.206 jiwa.

**Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Situbondo 2016**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Rasio Jenis Kelamin
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
1	Sumbermalang	12.849	13.559	26.408	0,95
2	Jatibanteng	10.690	11.516	22.206	0,93
3	Banyuglugur	11.445	12.183	23.628	0,94
4	Besuki	31.532	33.123	64.655	0,95
5	Suboh	13.224	13.920	27.144	0,95
6	Mlandingan	10.862	11.563	22.425	0,94
7	Bungatan	12.139	13.132	25.271	0,92
8	Kendit	13.916	14.650	28.566	0,95
9	Panarukan	27.648	28.674	56.322	0,96
10	Situbondo	23.400	24.673	48.073	0,95
11	Mangaran	15.978	17.097	33.075	0,93
12	Panji	35.187	37.320	72.507	0,94
13	Kapongan	18.634	19.783	38.417	0,94

14	Arjasa	19.996	20.689	40.685	0,97
15	Jangkar	18.129	18.992	37.121	0,95
16	Asembagus	23.485	24.518	48.003	0,96
17	Banyuputih	29.165	29.611	58.776	0,98
Situbondo		<b>328.279</b>	<b>345.003</b>	673.282	0,95

Sumber : BPS Kabupaten Situbondo

#### 4. Visi dan Misi Kabupaten Situbondo

##### a. Visi

Terwujudnya Masyarakat Situbondo yang Madani, Mandiri, serta lebih Beriman, Sejahtera dan Berkeadilan

##### b. Misi

- 1) Mewujudkan SDM yang beriman, berkualitas, berprestasi dan aktif dalam pembangunan
- 2) Mewujudkan perekonomian yang stabil dan dinamis berbasis potensi lokal
- 3) Meningkatkan kualitas hidup yg sehat, sejahtera dan berkeadilan
- 4) Memantapkan kualitas infrastruktur yang mendukung pemenuhan hak dasar yang berwawasan lingkungan
- 5) Meningkatkan tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan

## 5. Makna Lambang Kabupaten Situbondo



- a) Bentuk Lambang Perisai berarti melambangkan pertahanan daerah dan segala marabahaya yang datang dari manapun juga.
- b) Bintang berarti syi'ar Ketuhanan YME yang melambangkan keagungan Tuhan pencipta alam semesta sebagai dasar moral umat beragama masyarakat Situbondo.
- c) Gunung dan Langit Putih Menjulung Tinggi berarti melambangkan cita-cita masyarakat Situbondo dengan keteguhan iman dan kesucian hati.
- d) Sawah dan Daerah Warna Kuning Emas berarti melambangkan kemakmuran daerah agraris di daerah Situbondo.
- e) Laut Biru dan Perahu Layar berarti melambangkan kekayaan laut , daerah pantai, pelabuhan dan pariwisata di daerah Situbondo.
- f) Batu Merah bersusun 5 berarti melambangkan kekokohan Dasar Negara Pancasila sebagai dasar moral masyarakat Situbondo dalam menuju keadilan dan kemakrnuran.

- g) Butir Padi 17 buah, Kapas 8 buah, Rantai 4 buah, Roda Bergigi 5 buah berarti melambangkan semangat Proklamasi 17 Agustus 1945 untuk mengisi kemerdekaan dengan pembangunan di daerah Situbondo.
- h) Pita Putih bertuliskan Kabupaten Situbondo berarti menunjukkan bahwa lambang dalam gambar adalah Daerah Kabupaten Situbondo.

## **B. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Situbondo**

### **1. Gambaran Umum DPMPTSP**

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Bidang Perijinan dan Nonperijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Disana sudah dijelaskan. Bahwa Dinas Penanaman Modal adalah perangkat daerah yang di pimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam pelnyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pelayanan penanaman modal, perijinan dan non perijinan dengan Gsistem satu pintu. Kemudian di tindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 56 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang pelayanan penanaman modal, perijinan

dan nonperijinan dengan sistem satu pintu agar lebih mudah dan tidak perlu pindah-pindah dari satu gedung ke gedung lain.

**Gambar 3.**  
Kantor DPMPTSP



*Sumber : Dokumentasi Penelitian*

## 2. Visi, Misi, dan Motto

### a. Visi

Terwujudnya Aparatur Pemerintah yang Jujur, Adil, Berdedikasi dan Berwawasan ke Depan. Transparan dan Bertanggung Jawab Dalam rangka meningkatkan Pelayanan yang optimal. Prima dan maupun meningkatkan kesejahteraan.

### b. Misi

1. Meningkatkan kualitas SDM serta menguasai IPTEK
2. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dibidang pelayanan perijinan
3. Mendorong peningkatan pendapatan asli daerah(PAD)

### c. Motto

1. Cepat : Bermakna menyelesaikan perijinan tepat waktu
2. Efisien : Menghemat waktu dan biaya
3. Ramah : Sopan santun dalam melayani perijinan
4. Mudah : Pelayanan yang diberikan tidak rumit

5. Aktif : Membantu, melayani, dan mendengarkan keluhan masyarakat
6. Terjangkau : Biaya redistribusi sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Situbondo

#### 4. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Situbondo, Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Situbondo. Mempunyai tugas pokok dan fungsi organisasi sebagai berikut

##### a. Tugas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dalam rangka membantu Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang perijinan.

##### b. Fungsi

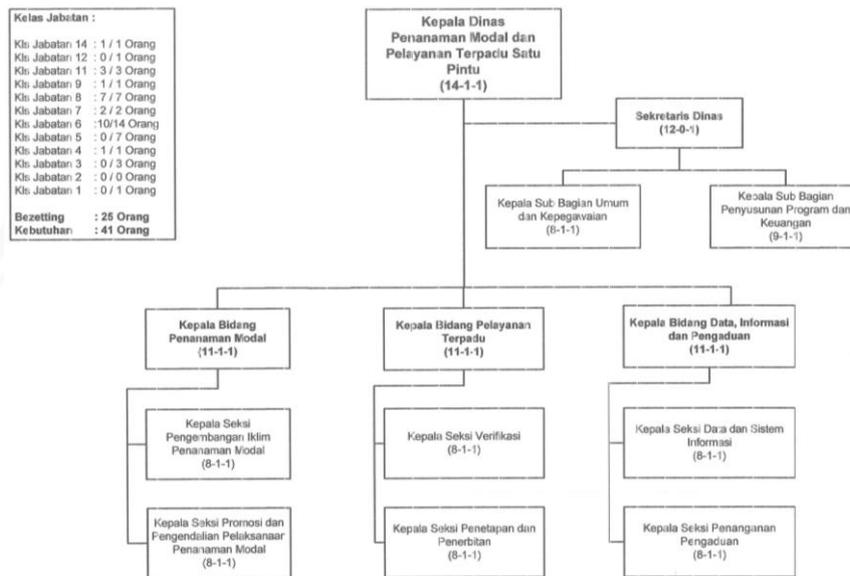
Untuk menyelesaikan tugas tersebut diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan daerah dibidang penanaman modal
- 2) Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penanaman modal
- 3) Pelaksanaan Koordinasi proses pelayanan perijinan

- 4) Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan
- 5) Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan

#### 4. Struktur Organisasi DPMPTSP

**Gambar 4**  
Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Situbondo



Sumber : Peraturan Bupati Situbondo Nomor 1 Tahun 2017

### C. Penyajian Data Fokus

#### Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara bebas kinerja dapat di artikan sebagai perwujudan kerja yang dilakukan oleh aparat (karyawan) yang biasa dipakai dasar

penelitian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja harus dikaitkan dengan pencapaian target kerja, tujuan, visi dan misi organisasi.

Maka dari itu untuk mengukur bagaimanakah kinerja pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam memberikan pelayanan perijinan, khususnya IMB kepada para pemohon, maka dalam penelitian ini penelitian hanya menggunakan 3 aspek untuk menjelakan kinerja pemerintah daerah yang meliputi input, proses dan output.

#### **a. Input**

##### **1) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan**

Setiap petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo memiliki kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan dan skill atau keterampilan yang dimiliki. Hal tersebut tentunya disesuaikan dengan bidang tugas mereka masing-masing apalagi sekarang pelayanan perijinan sekarang menjadi satu atap atau satu pintu dengan penanaman modal. Selain mereka harus memahami seperangkat peraturan berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo harus terlihat terampil dan cekatan ketika ada berkas perijinan yang masuk sehingga pemerosesan berkas perijinan agar cepat selesai dan hal ini akan berdampak positif dimana kepuasan kinerja yang diberikan dirasakan langsung oleh masyarakat/pemohon.

**Gambar 5**

Petugas DPMPTSP Menginput Data Pemohon



*Sumber : Dokumentasi Penelitian*

Sebagaimana yang telah di ungkapkan oleh Ibu Sulistiyowati selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian mengatakan :

“pastinya setiap pegawai DPMPTSP Kabupaten Situbondo sudah dan diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun skillnya, selain itu juga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap sejumlah peraturan terutama yang berkenaan dengan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, dan khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara tanggal 28 Februari 2017, Pukul 09.00 WIB)

Berdarkan hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa responden yang mengurus IMB terdapat beberapa responden yang memuji atas pelayanan yang diberikan petugas DPMPTSP Kabupaten Situbondo. Akan tetapi responden justru memberikan beberapa keluhan terhadap kinerja petugas DPMPTSP Kabupaten Situbondo. Dalam wawancara dengan bapak Anton beliau mengatakan bahwa :

“pelayanan di DPMPTSP ini sudah sangat baik menurut saya mas, pegawainya pun juga ramah, cepat dan tanggap, kemarin saya minta info di bagian loket pelayanan tentang IMB dan saya langsung dijelaskan secara rinci apa saja yang mesti saya persiapkan untuk mengurus ijin rumah saya (IMB) agar saya tidak bolak balik jika ada berkas yang tidak lengkap, dan apa lagi pegawainya sangat ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu cukup mudah untuk dimengerti karena cara bicaranyapun juga enak.” (wawancara tanggal 1 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Senada dengan pendapat sebelumnya, Ibu Farida juga mengatakan bahwa :

“di DPMPTSP ini semua pegawainya dalam melayani masyarakat sikapnya bersahabat, orangnya juga ramah-ramah jadi saya merasa nyaman apabila ada sesuatu yang belum jelas tentang ijin yang akan saya urus jadi tinggal bertanya kepada pegawainya kemudian pegawainya akan menjelaskan secara rinci dan mudah dimengerti.” (wawancara tanggal 5 Maret 2018, Pukul 09.45 WIB)

Sementara wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu Bapak

Suprpto beliau mengatakan :

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP saya rasa cukup baik mas, akan tetapi dalam pelayanan IMB seharusnya disediakan pegawai untuk menggambarkan konstruksi bangunan. Saya ini kan orang awam jadi tidak terlalu paham soal bagaimana gambar situasi yang dimaksudkan oleh pagawainya mas.” (wawancara pada tanggal 7 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Dari pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai dan potensial dipandang sebagai faktor yang signifikan dalam dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek sumber daya yang dimaksud disini secara umum meliputi SDM aparatur, setiap petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja bagi suatu organisasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan tercapainya tujuan organisasinya, karena dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana kerja yang tidak memadai, akan menyebabkan pekerjaan yang seharusnya dilaksanakan tidak akan tercapai secara maksimal atau tidak akan cepat selesai. Adapaun yang dimaksud dengan sarana adalah berupa gedung

atau tempat dilaksanakannya aktivitas kantor. Sedangkan prasarana adalah berupa meja, kursi, lemari arsip, komputer dan lain-lain yang turut menunjang pelaksanaan tugas.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Situbondo untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka sarana dan prasarana tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Sarana dan Prasarana DPMPTSP Kabupaten Situbondo**

Sarana	Prasarana
<p>1. Sarana fisik pelayanan : Sarana fisik Ruang pelayanan perijinan yang berada dalam satu gedung DPMPTSP kabupaten situbondo terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu</li> <li>b. Sarana informasi</li> <li>c. Ruang rapat</li> <li>d. Ruang tamu</li> <li>e. ruang proses perijinan</li> <li>f. Rung pusat data informasi</li> <li>g. Ruang Kepala Dinas</li> <li>h. Ruang Kepala Bidang Tenanaman Modal</li> <li>i. Ruang Kepala Bidang</li> </ul>	<p>2. Presarana pendukung Pada DPMPTSP pada saat ini yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Personal Komputer 20 unit</li> <li>b. Televisi LED 1 unit</li> <li>c. Komputer Server 2 Unit</li> <li>d. Printer 20 Unit</li> <li>e. Scanner 1 unit</li> <li>f. Kendaraan Roda 2, 5 Unit</li> <li>g. Kendaraan roda empat (Mobil Pelayanan Perijinan Keliling), 1 Unit</li> <li>h. Telepon 5 unit</li> <li>i. Hardisk Eksternal 1TB, 2 Buah</li> <li>j. AC, 4 Unit</li> <li>k. Web DPMPTSP</li> </ul>

<p>Pelayanan Terpadu</p> <p>j. Ruang Bidang Penanaman Modal</p> <p>k. Ruang Bidang Pelayanan Terpadu</p> <p>l. Ruang Kabid data, informasi dan pengaduan</p>	<p>l. Fasilitas internet</p> <p>m. Software Sistem Administrasi Perijinan, 1 unit</p>
--	---

*Sumber : Pengamatan Peneliti*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Situbondo akan selalu memperbaiki sarana dan prasarannya demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus perijinannya dan juga bagi pegawainya. Hal ini sebagaimana yang telah di ungkapkan bapak Nugroho selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, sebagai berikut :

“sarana dan prasarana di kantor ini sudah dapat dikatakan layak, dan untuk musholah dalam tahap penyelesaian 95% kira-kira, walaupun belum selesai sepenuhnya mushola tersebut masih bisa digunakan untuk pegawai maupun masyarakat yang lagi menunggu mengurus perijinannya. Sebagai catatan, kami selalu memperbaiki dan memperbarui segala sarana dan prasarana dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Dan kami juga memiliki sarana mobil perijinan keliling mas, mobil itu akan datang ke desa-desa, kecamatan, kelurahan dan akan mensosialisasikan pentingnya memiliki surat IMB dan juga melayani perijinan dan nonperijinan, jadi masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor DPMPTSP tidak perlu datang ke kantor mas, cukup mengurusnya ke mobil pelayanan keliling.” (wawancara tanggal 7 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB di ruang Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Situbondo)

Hal ini selaras dengan pendapat beberapa responden yang sedang mengurus IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Situbondo. Dalam wawancara yang dilakukan dengan bapak Suprpto beliau mengatakan :

“sarana dan prasana di DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini saya rasa sudah cukup lengkap dan memadai, untuk menunggu giliran, saya bisa membaca koran atau majalah yang telah disediakan di ruang tunggu, bisa menunggu sambil menonton tv, dan saya bisa menunggu proses perijinan sampai selesai dengan nyaman.”(wawancara pada tanggal 9 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Namun berbeda dengan dengan komentar dari Bapak Rizaldi beliau menyatakan bahwa :

“sarana umum, fasilitas di DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini cukup bagus dan memadai, hanya saja fasilitas seperti kursi bagi pemohon masih cukup kurang hanya tersedia 3 kursi panjang yang hanya bisa di pakai 9 orang, dan kursi itu pun letaknya di depan pintu masuk ke toilet dan toiletya itu pun kurang bersih butuh perawatan agar masyarakat tidak mengeluh, dan untuk TV saya tidak bisa menontonnya karena letak Tvnya berada di pojok sebelah barat, sementara tempat duduknya letaknya di sebelah barat terhalang tembok toilet, untuk pemanggilan nomer antiran masih manual alias pegawainya masih memanggil satu persatu nomer antrinya, tidak menggunakan layar/komputer seperti di BANK. Kemudian untuk musholahnya letaknya kurang strategis di belakang kantor ini saya harus keluar kantor ini kemudian berjalan kebelakang kantor untuk menuju ke musholah dan biasanya musholah itu letaknya didepan bukan dibelakang mas, dan untuk musholahnya masih belum selesai pengerjaannya walupun hanya tinggal memasang lantai dan pengecatan menurut saya itu mengganggu saya dalam beribadah, bukan cuman itu saja mas air kran di musholah itu mati disaat saya akan ambil air wudhu saya, kemudian saya bilang kepetugas katanya dalam tahap perbaikan, alhasil saya ambil wudhu di toilet kantor mas. (wawancara pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB).

Sejalan dengan yang dikatakan Bapak Rizaldi, pengguna jasa bernama

Bapak Agus, ia mengatakan hal yang hampir sama :

“yang harus diperhatikan oleh DPMPTSP ini, adalah masalah sarana penunjang, contohnya saja keberadaan tempat duduk yang berada persis di depan pintu toilet, hari pertama saya mengajukan berkas ke DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini, saya merasa risih dengan keberadaan tempat duduk yang berada di depan pintu toilet. Apalagi masalah kebersihan toiletnnya saya rasa kurang mencerminkan kebersihan. Tapi saya cukup

maklum karena DPMPTSP ini baru saja dibentuk jadi pasti masih banyak kekurangan disana-sini.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB).

Keberadaan sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan memang masih kurang lengkap. Meskipun masih kurang lengkap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih lancar tanpa kendala, meskipun banyak fasilitas yang dikeluhkan oleh masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah menerapkan sistem komputerisasi sehingga secara langsung menunjang kinerja pegawai sekaligus memudahkan para pegawai untuk menjalankan dan memudahkan pelayanan dalam hal perijinan Khususnya Ijin Mendirikan Bangunan. Walaupun hanya ada 5 komputer di resepsionis akan tetapi masih kurang efisien dan memakan waktu yang lama apabila banyak yang ingin mengurus perijinan khususnya Ijin Mendirikan Bangunan ditambah lagi masyarakat yang ingin mengajukan penanaman modal makin banyak yang mengantri dan semakin lama pula waktu yang dibutuhkan.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang masih kurang lengkap di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo diharapkan tidak mengganggu semua kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi ini baik hal dalam informasi, melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat agar dapat terlaksanakan dengan baik dan lancar. Kemudian sarana penunjang seperti musholah, toilet masih perlu perhatian khusus, baik dari petugas yang berwenang untuk segera melakukan perbaikan

demikian terciptanya kepuasan dan sekaligus kenyamanan bagi pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Kemudian untuk sarana berikutnya seperti kursi harus ada penambahan kursi dari pihak yang berwenang untuk mengurusnya agar pada saat mengantri ada masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk supaya tidak berdiri terus menerus sambil menunggu gilirannya.

## **b. Proses**

### **1) Mekanisme Penerbitan IMB, yg meliputi :**

#### **a) Prosedur Pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo**

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 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Bidang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu maka dalam prosedur pelayanannya, prosesnya dimulai dari tahap pengeluaran sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat tanpa harus berpindah-pindah. Adapun prosedur pelayanan IMB dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 6.**  
**Flowchart SOP Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

No.	Kegiatan	Pelaksana											Mutu Baku			Ket.				
		Pemohon	CS	FO	KS	VR	KS	PP	Timtek	KB	PT	Ptgs SKRD	Bank	BO	KD		Serah	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon mendapatkan formulir dan penjelasan	□	□														ATK	15 menit	Formulir permohonan	
2	Penyerahan berkas permohonan beserta kelengkapan administrasi	□	□														ATK	5 menit	Berkas permohonan	
3	Verifikasi berkas																ATK, Checklist Berkas	15 menit	Berkas terverifikasi	
4	Registrasi dan tanda terima berkas																ATK, Komputer, Printer	7 menit	Tanda terima berkas	
5	Verifikasi ulang dan identifikasi berkas																ATK	5 menit	Berkas teridentifikasi	
6	Pengolahan Izin																ATK, Komputer, Printer	3 H	Draf dokumen izin	
7	Pengecekan isi dan pemeriksaan format izin dan pembubuhan paraf																ATK	20 menit	Draf dokumen izin sesuai format dan kelengkapan	
8	Pemeriksaan dan pembubuhan paraf surat izin																ATK	10 menit	Paraf draf dokumen izin	
9	Penandatanganan surat izin																ATK	10 menit	Tanda tangan dokumen izin	
10	Pencatatan dan penomoran surat izin																ATK	10 menit	Penomoran dokumen izin	
11	Penyerahan surat izin kepada pemohon																ATK, Komputer	10 menit	Dokumen izin diterima pemohon	

**Keterangan:**  
 CS : Customer Service      VR : Verifikasi                      KB : Kepala Bidang                      BO : Back Office  
 FO : Front Office              PP : Penetapan dan Penerbitan      PT : Pelayanan Terpadu                      KD : Kepala Dinas  
 KS : Kepala Seksi              Timtek : Tim Teknis                      SKRD : Surat Keterangan Retribusi Daerah

Sumber :Standart Pelayanan Bidang Pelayanan Terpadu

Dalam prosedur pelayanan IMB pemohon mendapatkan formulir dan penjelasan dari petugas yang bersangkutan berkas apa saja yang disiapkan untuk mengurus IMB agar tidak tolak jika ada berkas yang tidak lengkap. Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas disesuaikan dengan berkas yang masuk. Untuk pemohon IMB dengan bangunan untuk 2 (dua) lantai atau lebih dimana pemohon harus melengkapi berkas permohonannya dengan perhitungan konstruksi bangunan, maka berkas yang telah sampai pada bagian pemrosesan diteruskan kepetugas penerbitan dan sampai akhirnya IMB terbit.

Sedangkan untuk pengurusan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri. Tim teknis ijin teknis ijin yang mensurvey rumah atau bangunan tersebut. Setelah ada kesesuaian lokasi dengan gambar, selanjutnya berkas akan diteruskan sampai dengan terbit. Hal tersebut yang diungkapkan oleh Ibu Lilis Rohaeti selaku Kepala Seksi Verifikasi, beliau mengatakan :

“tentunya ada perbedaan dalam tahap proses pengurusan IMB tergantung atas kondisi bangunan pemohon. Yang pertama, IMB bagi bangunan

rumah tinggal dua lantai atau lebih dengan persyaratan harus melampirkan perhitungan konstruksi, tahapan dimulai dari pemohon yang memasukkan berkas permohonannya pada loket, berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda terima berkas kemudian petugas menginput data kekomputer, dan dilanjutkan kebagian pemrosesan, bagian perhitungan, dan penetapan redistribusi, kemudian diteruskan kepada Kepala Dinas DPMPTSP untuk mendatangi surat ijin tersebut, kemudian selanjutnya pencatatan dan penomoran surat ijin, dan yang terakhir penyerahan surat ijin kepada pemohon IMB yang telah jadi melalui kasir DPMPTSP. Kemudian yang kedua, untuk IMB yang bangunannya sudah jadi atau berdiri (tanpa perhitungan konstruksi) pada perijinan ini pemohon 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 redistribusi, petugas penerbitan ijin, lalu ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP dan ijin baru terbit.” (wawancara pada tanggal 15 Maret, Pukul 13.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa responden yang mengurus IMB terdapat beberapa responden tidak kebingungan dikarenakan alur pengurusan IMB sangat mudah dilakukan. Hal tersebut yang diungkapkan Bapak Agus, beliau mengatakan :

“saya telah mengetahui prosedur pengurusan IMB berdasarkan brosur yang saya ambil dibagian meja resipsionis, menurut saya prosedurnya cukup mudah dan tidak ribet seperti yang saya bayangkan mas, toh juga tidak perlu melalui banyak meja. Jadi, istilahnya, ngurus disini cepat dan tidak perlu memakan waktu lama, hanya dengan menyerahkan berkas dengan persyaratan yang lengkap ke petugasnya dan seterusnya kemudian saya tinggal menunggu pemberitahuan dari petugasnya kapan surat ijin saya terbit.” (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018, Pukul 09.00)

Senada dengan pendapat Bapak Agus diatas, Bapak Anton juga berpendapat :

“sudah mas, saya tahu prosedurnya dari brosur yang ada di meja resipsionis, tapi selain itu juga sebenarnya saya sudah sedikit mengerti tentang prosedur dan prosesnya dari teman saya, soalnya bulan lalu teman saya juga mengurus IMB rumahnya disini,.. bagaimanapun prosedurnya yang penting ijin IMB rumah saya cepat selesai mas.” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Namun dari beberapa responden menganggap prosedur penyelesaian IMB itu tidak penting, yang paling penting suratnya cepat selesai dan segera terbit. Hal tersebut yang di ungkapkan oleh Bapak Ismaun, beliau mengatakan :

“bagi saya yang paling peting surat IMB saya dapat selesai dengan cepat dan segera terbit mas, soal prosedur penyelesaian IMB itu tidak penting bagi saya mas, saya kan orang awam, saya tidak mengerti yang begituan mas, yang paing penting surat IMB saya dapat selesai tepat waktu dan segera terbit itu saja mas.” (wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 10.00)

Senada dengan pendapat sebelumnya, Bapak Maryono beliau mengatakan:

“yang paling penting bagi saya mas itu surat IMB saya dapat selesai tepat waktu, cepat dan segera terbit mas, kalau soal prosedurya penyelesaian IMB itu tidak penting bagi saya mas.” (wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 11.00)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah mengupayakan agar permohonan pengurusan IMB berjalan dengan lancar tanpa adanya kesulitan didalam proses mendapatkan perijinannya. Hal tersebut 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**

Persyaratan administratif pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 tentang Restribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Situbondo. Peraturan

ini merupakan acuan dan pedoman penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dilaksanakan oleh aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, adapun persyaratan administrasi dapat dilihat di tabel berikut ini :

**Tabel 4. Persyaratan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan**

NO	Persyaratan
1	Formulir permohonan izin mendirikan yang telah diisi secara lengkap ditempel materai Rp.6.000.00, ditandatangani pemohon/penanggung jawab perusahaan selaku pemilik bangunan, dan untuk badan usaha juga diberi stempel/cap perusahaan.
2	Surat pernyataan kesanggupan
3	Fotocopy E-KTP pemohon (untuk usaha perorangan)
4	Fotocopy E-KTP penanggung jawab usaha/kegiatan (untuk badan usaha)
5	Surat kuasa pengurusan izin bermaterai Rp.6.000.00, dan fotocopy E-KTP penerima kuasa (apabila dikuasakan)
6	Fotocopy akta pendirian perusahaan dan semua perubahannya (jika ada) untuk badan usaha (khusus untuk perorangan komanditer (CV) dan Perseroan Firma (Fa) harus lengkap dengan pengesahan panitera pengadilan negeri sebagai tanda bahwa akta tersebut telah didaftarkan dan dicatat pada kepaniteraan Pengadilan Negeri)
7	Fotocopy pengesahan Badan Hukum dan persetujuan perubahan anggaran dasar serta penyampaian pemberitahuan perubahan anggaran dasar dan perubahan data Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan HAM (jika ada) untuk PT (Perseroan Terbatas)
8	Fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan / atau surat keterangan terdaftar pada Tata Usaha Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atas nama pemohon perorangan/badan usaha
9	Fotocopy Surat Keterangan Domisili Perusahaan
10	Fotocopy Tanda Daftar Perusahaan (TDP) bagi perusahaan wajib daftar
11	Fotocopy bukti status kepemilikan/penguasaan tanah dan/ bangunan oleh pemohon berupa : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Sertifikat</li> <li>b) Salinana buku <i>letter C</i> / <i>Kerawangan</i> desa / kelurahan yang telah disahkan Kepala Desa/Lurah</li> <li>c) <i>Kohir</i> / <i>petok</i> yang telah disahkan Kepala Desa/Lurah</li> <li>d) Akta dilengkapi bukti alas haknya</li> <li>e) Surat keterangan ahli waris yang telah disahkan Kepada Desa /</li> </ol>

	Lurah dan Camat dilengkapi bukti alas haknya dan / atau f) Akta / perjanjian sewa menyewa yang dibuat dihadapan Notaris dilengkapi bukti alas haknya
12	Surat pernyataan bermaterai bahwa tanah dan / atau bangunan tidak dalam status sengketa
13	Fotocopy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) dan Surat Tanda Terima Setoran Pajak Bumi dan Bangunan (STTS PBB) / bukti pelunasan PBB tahun berkenaan atas tanah dan / atau bangunan
14	Asli surat pernyataan tidak keberatan dan persetujuan warga yang berbatasan langsung dengan lokasi bangunan yang telah mendapatkan pengesahan dan dibubuhi stempel dari Ketua Rukun Tetangga (RT) / Rukun Warga. Kepala Desa/Lurah, serta Camat dilokasi bangunan sebagai bentuk bahwa Ketua RT / RW, Kepala Desa / Lurah, serta Camat mengetahui dan membenarkan keabsahan surat pernyataan tidak keberatan dan persetujuan warga tersebut
15	Rekomendasi ijin pemanfaatan ruang dari Bupati Situbondo
16	Fotocopy Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) untuk Penerbitan Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT) untuk tanah produktif yang disahkan oleh Kantor Pertanahan
17	Fotocopy Ijin Lingkungan bagi yang diwajibkan.
18	Data kondisi/situasi tanah (letak/denah lokasi dan topografi) lokasi bangunan.
19	Gambar <i>site plan</i> atau rencana tapak yang telah memperoleh pengesahan / persetujuan dari perangkat daerah teknis terkait.
20	Gambar rencana / arsitektur bangunan.
21	Gambar sistem struktur;
22	Gambar sistem utilitas
23	Hasil perhitungan struktur dan / atau bentang struktur bangunan
24	Hasil penyelidikan tanah bagi bangunan 2 (dua) lantai atau lebih
25	Perhitungan utilitas bagi bangunan gedung bukan hunian rumah tinggal
26	Data penyedia jasa perencanaan
27	Asli Izin Mendirikan Bangunan lama untuk permohonan rehabilitasi / renovasi atau pelestarian / pemugaran / restorasi bangunan.

Sumber : Standar Pelayanan DPMPSTSP Bidang Pelayanan Terpadu,  
Kabupaten Situbondo

Persyaratan administrasi merupakan salah satu syarat mutlak dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Maka dari itu dalam permohonan Izin Mendirikan Bangunan, pemohon diharuskan melengkapi semua persyaratannya tanpa terkecuali. Persyaratan administrasi Izin Mendirikan Bangunan sudah sangat

jelas, lengkap dan transparan. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Wawiek

Widiarti selaku kepala seksi data, informasi dan pengaduan beliau mengatakan :

“persyaratan administrasi dalam pengurusan IMB sudah sangat jelas, lengkap dan transparan,, mas, karena mengacu pada peraturan yang dibuat pemerintah pusat dan daerah selain itu telah mengalami perumahan-perubahan ketetapan yang dibuat berdasarkan pada tuntutan dari masyarakat. Bagi masyarakat/pemohon IMB diharuskan melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan, hal ini dimaksud agar proses penerbitan IMB dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga pemohon dapat terpuaskan atas pelayanan yang kami berikan”. (wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Untuk mengetahui sejauhmana pemohon atau masyarakat mengetahui tentang persyaratan dari penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan. Maka dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat dari Bapak Suprpto yang menyatakan :

“saya melihat sendiri persyaratan mengurus IMB disini sudah cukup jelas dan transparan mas, jika kita masih bingung, kita bisa bertanya kepada petugas bagian informasi, kemudian petugas disana akan membantu menjelaskan secara detail hal-hal apa saja yang harus kita siapkan untuk mengurus IMB, atau bisa juga mengambil buku pedoman atau brosur yang telah disediakan dimeja informasi didalamnya sudah terdapat persyaratan dan juga perkiraan besaran biaya restribusi yang harus saya bayar. Saya cukup terbantu sekali dengan hal tersebut mas.” (wawancara pada tanggal 9 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Sejalan dengan wawancara sebelumnya mengenai persyaratan IMB, Ibu Farida selaku pemohon juga mengatakan :

“menurut saya, persyrtan IMB sudah sangat jelas dan mudah dipahami, dan apabila kita masih bingung atau kurang mengerti tentang persyaratannya apa saja yang harus kita penuhi, maka dapat secara langsung bertanya kepada petugas dibagian informasi.” (wawancara pada tanggal 5 Maret 2018, Pukul 09.45 WIB)

Semenantara wawancara lainnya kepada Ibu Helma selaku pemohon IMB, beliau juga mengatakan :

“saya baru pertama kali mengurus IMB mas, sejauh ini, saya rasa gampang dan tidak berbelit-belit, transparan, persyaratannya juga sudah amat sangat cukup jelas.” (wawancara pada tanggal 21 Maret 2018, Pukul 08.30 WIB)

Dari beberapa hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui, bahwa persyaratan administrasi Ijin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah dirasa jelas dan transparan, pemohon dapat dengan mudah mengerti apa saja yang harus mereka persiapkan dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja aparat/petugas pada bagian informasi dan pengaduan yang secara ramah menjawab pertanyaan-pertanyaan dari para pemohon tanpa membedakan. Hal ini tidak terlepas karena persyaratan tersebut telah baku berdasarkan pada Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/066.2/2014 tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo. Dan tiap-tiap persyaratan tersebut mempunyai nilai tersendiri yang penting untuk ditaati oleh setiap pemohon atau masyarakat. Untuk pemohon IMB pemohon diharuskan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, hal ini dimaksud agar proses penerbitan IMB dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga pemohon dapat terpuaskan atas pelayanan yang kami berikan.

### **c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

Dalam rangka untuk memberikan rasa kepuasan dalam terhadap pelayanan yang diberikan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo maka juga dilengkapi dengan kepala bidang data, informasi dan pengaduan dimana kepala tersebut memiliki tim yaitu, Kepala Seksi Data dan

Informasi dan Kepala Seksi Penanganan Pengaduan, dan mereka memiliki tugas antara lain :

- (1) Melayani setiap pengaduan.
- (2) Mengevaluasi/menginvestarisir semua pengaduan untuk segera diadakan penyelesaian.
- (3) Merumuskan penyelesaian/jawaban pengaduan setelah dilakukan koordinasi dengan seluruh tim dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penanggung jawab tim.
- (4) Melaporkan kegiatan pengaduan secara rutin kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penanggung jawab

Dapat diketahui pula bahwa Kepala Bidang data, informasi dan pengaduan dibawah naungan Ibu Wawiek Widirati bertanggung jawab penuh atas tim yang dibentuk. Sekaligus bertanggung jawab besar terhadap segala pengaduan masyarakat atas berbagai pelayanan ijin yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Sesuai dengan tugas pokok Kepala Bidang data, informasi dan pengaduan, bahwasanya pelayanan masyarakat yang dapat dilayani hanyalah perijinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Pengaduan dari masyarakat tentang permasalahan perijinan yang timbul di masyarakat dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Kepala

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau bisa ke Kepala Bidang Pelayanan Terpadu melalui :

(1) Pengaduan secara lisan :

(a) Pemohonan atau pengaduan dapat menyampaikan permasalahannya dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

(b) Pengaduan juga dapat menyampaikan permasalahannya melalui telepon ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

(2) Pengaduan secara tertulis, dapat dilakukan melalui :

(a) Surat yang ditunjukkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

(b) Website <http://dpmpstp.situbondokab.go.id/>

(c) Email [dpmpstp@situbondokab.go.id](mailto:dpmpstp@situbondokab.go.id)

(d) Kotak Pengaduan atau Saran

Setiap pengaduan dari masyarakat yang masuk, baik itu melalui telepon, email ataupun kotak pengaduan akan segera dievaluasi oleh tim pengaduan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penanggung jawab tim pengaduan tersebut untuk merumuskan penyelesaian atau jawaban dari pengaduan yang masuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Wawiek Widiarti selaku Kepala Bidang Data, Informasi dan Pengaduan beliau mengatakan :

“untuk pengaduan dari masyarakat yang masuk, kami menyediakan seperti sarana seperti telepon, email, dan juga kotak pengaduan atau saran yang telah disediakan, jadi pemohon bisa mengadukan keluhannya secara langsung, dan kami seakan siap melayani keluhan atau masalah tersebut.” (wawancara tanggal 14 Maret, Pukul 13.30 WIB)

Kemudian beliau juga menambahkan bahwasanya :

“setiap pengaduan yang masuk baik secara lisan maupun tertulis, kami selalu melakukan proses pencatatan pengaduan. Dan kemudian kami telah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah seperti penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, pungutan liar, dll. Untuk pengaduan yang bias 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 paling lambat 2 hari kerja. Khusus pengaduan yang melalui email, jawabannya dikirimkan melalui email Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

Dengan adanya sarana pengaduan ini, masyarakat merasa bahwa kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo tanggap akan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat atau pemohon Izin Mendirikan Bangunan bukan hanya pemohon Izin Mendirikan Bangunan saja tapi juga yang mengurus penanaman modal. Se jauh mana pemohon mengetahui maka keberadaan sarana pengaduan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, maka dilakukanlah wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat Ibu Indah beliau menyatakan :

“menurut saya bagus dengan adanya sarana pengaduan ini dapat membantu saya apabila ada keluhan yang saya akan sampaikan, saya rasa dengan adanya sarana pengaduan di kantor ini, menunjukkan bahwasanya kantor ini memberikan pelayanan yang sangat baik kepada kami selaku pemohon. Dan sejauh ini, menurut saya prosedur dan mekanisme disini

sudah bagus, petugasnya juga ramah dan sopan, jadi tidak ada alasan yang membuat saya mengajukan keluhan disini.” (wawancara tanggal 22 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB)

Hal yang sama yang dialami oleh responden yang lain yakni Bapak yanto, beliau mengatakan :

“saya rasa bagus mas, kalau 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 mengeluhkan atau mengadu mas, semuanya berjalan dengan lancar.” (wawancara tanggal 22 Maret, Pukul 13.30 WIB)

Berdasarkan wawancara dan pengamatan dari penelitian dilapangan, peneliti melihat ada 2 sarana yang dipakai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, pertama sarana pemberian informasi, tentu saja dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini peneliti melihat upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam memberikan informasi kepada masyarakat, semisal : dibuatnya brosur, majalah-majalah tentang perijinan, iklan pada majalah lokal dan tentunya dengan dibuatnya website dengan alamat [www.dpmpptsp.situbondokab.go.id](http://www.dpmpptsp.situbondokab.go.id), walaupun website tersebut masih belum lengkap informasinya. Kedua ialah sarana pengaduan, dengan maksud agar saran, keluhan dan masukan bagi pengguna jasa perijinan atau masyarakat dapat tersampaikan kepada pihak instansi dan sekaligus berguna sebagai bahan evaluasi dan perbaikan instansi kedepannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Peneliti melihat upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam wadah pengaduan

dari masyarakat sudah cukup baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo juga memfasilitasi hal tersebut dengan layanan telpon, email dan kotak saran kepada masyarakat, meskipun fax masih belum ada. Kedua hal tersebut semata-mata menunjukkan kepada masyarakat responsibiliti kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo khususnya dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat. Namun dari pengamatan peneliti, fasilitas yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo kurang mendapatkan respon dari pengguna jasa pelayanan atau 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 tepat waktu.

## **2) Waktu Penyelesaian IMB**

Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan oleh pemerintah dalam pelayanan adalah dalam efisiensi waktu, dengan semakin cepatnya waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan. 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 instansi tersebut.

Penyelesaian Izin yang diukur disini adalah waktunya, lama waktu pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo adalah 4 (empat) hari kerja

terhitung setelah persyaratan dipenuhi. Waktu tersebut merupakan waktu yang sudah singkat jika dibandingkan dahulu yang biasa memakan waktu 1 (satu) bulan lamanya. Adapun waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan sebagai berikut :

- (a) Jangka waktu 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 dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas dalam jarak waktu 1 hari kerja.
- (b) Pemeriksaan lapangan atau objek Izin dilakukan oleh tim teknis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan.
- (c) Ketidaksesuaian antara data dengan kondisi lapangan akan diinformasikan kepada pemohon melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang perijinan selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja dan pemohon berkewajiban melengkapi atau menyesuaikan data dengan keadaan lapangan selambat-lambatnya 3 (hari) kerja.
- (d) Tim teknis memberikan rekomendasi perijinan atau tidak memberikan rekomendasi dalam hal ini terjadi ketidaksesuaian berkas secara terperinci setelah dilakukan survey lapangan, selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja.
- (e) Penyampaian informasi diberikan atau ditolak kepada pemohon paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak rekomendasi ditetapkan.

- (f) Penerbitan keputusan perijinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan proses penandatanganan paling lama 2 (dua) hari kerja.
- (g) 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo pada bidang perijinan 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 Izin Mendirikan Bangunan untuk rumah mereka sendiri.

Pendapat Bapak Yanto terkait dengan waktu penyelesaian IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, beliau mengatakan :

“menurut saya untuk penyelesaian IMB yang saya rasakan sudah cukup cepat, saya sempat khawatir tentang lamanya 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 berbula-bulan untuk mengurus ijin rumahnya, belum lagi tidak adanya kejelasan petugas mengenai kapan ijin akan keluar, tetapi hal tersebut bertolak belakang dari apa yang saya rasakan dalam mengurus ijin rumah saya di kantor ini mas.” (wawancara tanggal 22 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Namun berbeda dengan pendapat Ibu Helma, yang menyatakan bahwa :

“waktu penyelesaian IMB tidak tepat apa yang direncanakan, sampai berminggu-minggu bahkan hampir satu bulan mas, masih belum selesai

juga ijin rumah saya.” (wawancara pada tanggal 21 Maret 2018, Pukul 08.30)

Kemudian pendapat Ibu Heni beliau mengatakan :

“menurut saya mas, waktu proses penyelesaian IMB sudah sangat jelas & cepat mas, karena ijin yang diurus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat banyak mas dan tidak dapat selesai dalam hitungan hari, jadi terdapat beberapa hal diantaranya tentang ketepatan waktu penerbitan ijin, jadi menurut saya itu hal lumrah dan wajar.” (wawancara pada tanggal 23 Maret 2018, Pukul 10.00)

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Nugroho selaku Kepala Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan :

“kami mempunyai waktu untuk penyelesaian pengurusan seperti IMB membutuhkan waktu 4-5 hari kerja terhitung mulai saat syarat dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan setelah tahap melalui survey. Apabila ada keterlambatan penyelesaian IMB biasanya dari OPD terkait, sehingga pihak kami pun mengalami kemunduran jadwal untuk menyelesaikan ijin tersebut. Kami juga memahami sebenarnya, mengapa berkas yang dikirim ke OPD 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 yang lebih. Hal ini yang tidak diketahui oleh para pemohon, mereka selalu mengeluhkan lambatnya pelayanan di kantor kami. Tapi keterlambatan penyelesaian IMB tidak selalu terjadi pada setiap pemohon IMB dan hal semacam ini jarang terjadi, bila memang ada, kami akan mencoba meminimalisirnya. Dan asal tahu juga bahwa IMB ini merupakan ijin yang hanya dibuat satu kali pembangunan rumah atau bangunan selama tidak adanya perubahan pada bentuk bangunan. Kami juga menjamin apabila proses IMB diterbitkan lebih dari 7 hari maka kami akan menghubungi pemohon agar mengambil surat ijinnya yang telah terbit di kantor Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.” (wawancara pada tanggal 7 Maret, Pukul 13.30 WIB)

Sejalan dengan apa yang dikatakan Bapak Nugroho diatas, Kepala Bagian

Data, Informasi dan Pengaduan Ibu Wawiek Widiarti, beliau juga mengatakan :

“mengurus perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo itu tidak dipersulit alias mudah, cepat dan transparan. Semua petugas/staff sudah dibekali oleh Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan keahlian

khusus supaya tanggap akan permasalahan yang ada meskipun masalah tersebut tidak ada dalam tatacara dan aturan kami. Untuk penyelesaian IMB asalkan berkas pesyaratannya sudah lengkap dan memenuhi syarat, pasti perijinan akan cepat selesai dan lancar tanpa harus “salam temple” kepada petugas DPMPTSP maupun 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 yang lebih singkat. Kewajiban kami adalah menempatkan kepuasan pelanggan (masyarakat) pada posisi utama yang seiring dengan visi kami terwujudnya aparatur pemerintah yang jujur, adil, berdedikasi dan berwawasan kedepan, transparan dan bertanggung jawab dalam rangka meningkatkan pelayanan yang optimal, prima dan maupun meningkatkan kesejahteraan.” (wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Dari wawancara tersebut diatas dapat dilihat waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah sangat jelas dan pasti yakni 4-5 hari kerja atau terhitung mulai dari berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan. Penetapan jangka waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan ini dimaksudkan sebagai salah satu langkah yang ditempuh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo untuk memenuhi masyarakat yang menginginkan kecepatan pelayanan. Walaupun masih ada keluhan-keluhan dari pemohon yang masih mengalami keterlambatan atau kurangnya kelengkapan berkas persyaratan izin merupakan hal yang sangat wajar. Asalkan kembali lagi pada kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB pasti izin dapat terbit lebih cepat dan lancar. Karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah mempunyai prosedur yang baku dan tetap dalam menjalankan proses perijinannya. Sehingga proses perijinan dapat terbit dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Situbondo menempatkan kepuasan masyarakat atau pemohon pada posisi utama dengan didasari pelayanan prima dan berkualitas dalam kinerja.

### 3) Biaya Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Biaya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam bentuk Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Pada Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Situbondo. Untuk mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Pegawai yang bertugas memberikan layanan informasi dengan terbuka menjelaskan rincian biaya atau retribusi yang akan dikenakan bagi pengurus Izin Mendirikan Bangunan. Tarif retribusi sebagai berikut :

**Tabel 5. Daftar Komponen dan Perhitungan Besarnya Retribusi Terutang**

No	Jenis Retribusi		Perhitungan Besarnya Retribusi
1.	Retribusi dan Penyelenggaraan bangun gedung		
	a. Bagunan Gedung		
	1) Pembangunan bangunan gedung baru		Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,00 x HS Retribusi
	2) Rehabilitasi / renovasi bangunan gedung, meliputi: Perbaikan / perawatan, perubahan, perluasan / pengurangan	a) Rusak Sedang	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 1,45 x HS Retribusi
		b) Rusak Berat	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,65 x HS Retribusi
	3) Pelestarian/pe mgugaran	a) Pratama	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,65 x HS Retribusi

		b) Madya	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,45 x HS Retribusi
		c) Utama	Luas BG x Indeks Terintegrasi x 0,30 x HS Retribusi
	b. Prasarana Bangunan Gedung		
	1) Pembangunan Baru		Volume x Indeks x 1,00 x HS Retribusi
	2) Rehabilitasi	a) Rusak Sedang	Volume x Indeks x 0,45 x HS Retribusi
		b) Rusak Berat	Volume x Indeks x 0,65 x HS Retribusi
2.	Retribusi Administrasi IMB		Ditetapkan sesuai dengan kebutuhan peruses
3.	Retribusi penyediaan formulir IMB termasuk pendaftaran bangunan gedung		Ditetapkan Sesuai dengan jumlah biaya pengadaan/pencetakan formulir per-set

Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011

**Catatan :** \*) Indeks terintegrasi : hasil dari perkalian indeks-indeks parameter  
 HS : harga satuan retribusi, atau tarif retribusi dalam rupiah per-m<sup>2</sup> dan/ rupiah per-satuan volume

**Tabel 6. Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo**

No.	Kelas Bangunan	Standart Harga Satuan Bangunan / M <sup>2</sup>	Keterangan
1.	Mewah	Rp. 1.100.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pondasi dari batu kali/beton</li> <li>• Dinding tembok ½ atau 1 bata, campuran 1 : 4 ( 1PC : 4 Pasir) diikat kolom, sloof, ring beton</li> <li>• Kusen kayu jati atau aluminium</li> <li>• Kerangka kayu jati, kamper (kelas 1) atau besi</li> <li>• Atap genteng beton/karang pilang</li> <li>• Lantai tegel porselin keramik / marmer</li> <li>• Plafond cetakan</li> </ul>
2.	Sedang/Standart	Rp. 880.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pondasi dari batu kali</li> <li>• Dinding tembok ½ atau 1 bata, campuran 1 : 2 : 3 (1 Kapur : 2 semen : 3 Pasir) diikat kolom, sloof beton</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kusen kayu kamper atay kruing</li> <li>• Kap rangka kayu kruing (kelas II) atau kayu kelapa</li> <li>• Atap genteng karang pilang</li> <li>• Lantai tegel teraso / keramik</li> <li>• Plafond Eternit</li> </ul>
3.	Sederhana	Rp. 660.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pondasi dari batu kali atau batu merah</li> <li>• Dinding tembok ½ bata, campuran 1 : 2 : 3 (1 Kapur : 2 semen merah : 3 pasir) diikat kolo, sloof beton</li> <li>• Kusen kayu kamper atau kruing (kelas II) atau kayu kelapa</li> <li>• Atap genteng flam</li> <li>• Lantai Tegel Abu-abu atau Plester PC</li> <li>• Palafond Eternit / Triplek</li> </ul>

Sumber : Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/066.2/2014

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung memiliki harga satuan tarif IMB bermacam-macam. Dimana tarif satuan termahal terdapat pada bangunan mewah dengan satuan tarif Rp. 1.100.000/M<sup>2</sup>. Kemudian satuan tarif termurah terdapat pada bangunan yang sederhana dengan satuan tarif Rp. 660.000/M<sup>2</sup>.

Untuk mengetahui sejauhmana biaya tarif Izin Mendirikan Bangunan, maka dilakukan wawancara kepada Bapak Rizaldi selaku pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB), beliau mengatakan bahwa :

“biaya retribusi IMB sudah sangat jelas dan transparan mas, dan sudah sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat khususnya saya. Apabila kurang jelas dengan biayanya, saya langsung datang saja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo untuk menanyakan besaran biaya retribusi yang harus saya bayar, jika tidak ada waktu, saya bias menelpon bagian informasi untuk menanyakan hal-hal yang kurang saya pahami termasuk juga dengan retribusi yang harus saya bayar mas.” (wawancara pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB)

Namun pendapat lain yang dikemukakan oleh Bapak Agus, beliau mengatakan bahwa :

“masalah biaya retribusi memang sudah transparan, dibrosur dan dibuka bacaan DPMPTSP juga sudah dicantukan besaran biaya retribusi sekaligus ilustrasi biaya, tapi saya masih merasa keberatan, karena biaya tersebut cukup mahal untuk saya mas.” (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB)

Sejalan dengan pendapat Bapak Agus, Ibu Heni mengatakan :

“saya rasa biaya pengurusan IMB disini cukup mahal mas, mungkin saya boleh usul, mohon ada kebijakan untuk lebih dipermurah mas.” (wawancara pada tanggal 23 Maret 2018, Pukul 10.00 WIB)

Hal tersebut ditepis oleh Bapak Taufan Andhika Jaksana selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu, beliau mengatakan :

“biaya retribusi pengurusan IMB sudah dangat jelas dan transparan dan kami berupaya transparan terhadap biaya retribusi kepada para pemohon mas, tidak ada kami yang tutup-tutupi, hal tersebut kami lakukan guna memberikan rasa nyaman atau 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 Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 dan Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/066.2/2014. Besar kecilnya biaya retribusi pun tergantung pada tingkat perijinan dan kelas bangunannya. Jika hanya merenovasi rumah saja, maka biayanya pun cukup murah berbeda dengan bangunan gedung atau bangunan yang mewah baik untuk tempat tinggal maupun usaha.” (wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa penyelenggaraan penetapan biaya retribusi biaya Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah berjalan dengan secara transparan dan telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Situbondo dan Keputusan Bupati Situbondo Nomor

188/570/P/066.2/2014 Tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo. Tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang enggan mengurus Izin Mendirikan Bangunan rumah mereka sendiri dengan berbagai alasan, mulai dari biaya yang dikatakan cukup mahal sampai ketidaktahuan masyarakat akan pentingnya mengurus Ijin Mendirikan Bangunan. Maka tidak heran bahwasanya rumah dipelosok dan digunung yang jauh dari Situbondo, area pemukiman tersebut jarang dan bahkan tidak memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Nugroho selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, beliau mengatakan bahwa :

“kami dan tim sudah berupaya memberikan pendampingan atau arahan kepada masyarakat akan pentingnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan setiap 1 tahun sekali di tiap-tiap desa dan pemukiman terpencil dan juga kami menyediakan mobil pelayanan keliling untuk masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor, mobil tersebut akan datang ke desa-desa terpencil dan jauh dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan juga kami meberikan penyuluhan dan mensosialisasikan betapa pentingnya surat Izin Mendirikan Bangunan. Saya harap dengan adanya mobil pelayanan keliling tersebut masyarakat biasa terbantu untuk mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan, tapi begitulah masyarakat masih kurang dan bahkan tidak mau mengerti tentang pentingnya Izin Mendirikan Bangunan.” (wawancara pada tanggal 7 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Terlepas dari biaya penerbitan Izin Mendirikan Bangunan diatas, disisi lain peneliti melihat bahwa usaha yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam memberikan penyuluhan akan pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut layak untuk diacungi jempol. Karena bagaimanapun juga dengan metode persuasif seperti itu kepada masyarakat tersebut dengan 1 tahun sekali

mengadakan penyuluhan kepada masyarakat menggunakan mobil pelayanan keliling ketempat-tempat terpencil yang jauh dari kantor Dinas Penanaman Modal merupakan langkah yang konkrit dan nyata menuju kualitas pelayanan yang prima yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Hal tersebut berbanding lurus dengan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yakni “Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dibidang pelayanan perijinan.”

### **c. Output**

#### **1) Kualitas Pelayanan DPMPTSP**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif bersifat abstrak. Kualitas adalah suatu pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meet the need of customer*) (Sinambela, *et al*,2006:13). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat penerima layanan. Dengan begitu diperlukan suatu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai umpan baik dari hasil pelayanan yang didapatkan. Dalam halini mengandung makna bahwa kualitas hendaknya dilihat dari sudut pandang konsumen, konsumenlah yang menentukan nilai kualitas suatu pelayanan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46). Dikarenakan dalam 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 tolah ukur kualitas pelayanan public yaitu:

**a) Berwujud**

Berwujud (*Tangibles*) atau bisa disebut dengan bukti langsung 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 fisik ataupun prasarana penunjang lainnya. Adapun 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo beberapa masyarakat menyatakan kelengkapan telah cukup dipenuhi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Hal ini sebagaimana yang ungkapkan oleh Bapak Nugroho selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan :

“alhamdulillah menurut kami sarana dan prasarana sudah memadai dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat, pelayanan perijinan sudah memiliki gedung yaitu DPMPTSP, pelayanan perijinan menjadi satu gedung atau satu pintu dengan penanaman modal. Dan untuk fasilitas 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 ijinnya diproses, didalamnya difasilitasi juga dengan AC, TV dan surat kabar sebagai bahan bacaan para pemohon sembari menunggu giliran. Sedangkan diluar gedung disediakan pula lahan parker yang meskipun tidak terlalu luas tapi cukup untu menampung

kendaraan para karyawan dan pemohon. Untuk masalah fasilitas perkantoran, sama seperti instansi-instansi lainnya, disini juga terdapat printer, scanner, internet, wifi, telepon, kendaraan, toilet, musholah. Kemudian untuk semua proses administrasi dilakukan secara komputerisasi, agar proses lebih cepat dan ringkas. Hal ini semata-mata upaya kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara pada tanggal 7 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

**Gambar 7.**  
Fasilitas di Dalam DPMPTSP



*Sumber : Dokumentasi Penelitian*

Mengutip pada wawancara yang disampaikan beberapa pemohon sebelumnya yang sedang mengurus Izin Mendirikan Bangunan mengenai sarana dan prasarana di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Dimana pemohon bernama Bapak Suprpto, beliau mengatakan bahwa :

“sarana dan prasana di DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini saya rasa sudah cukup lengkap dan memadai, untuk menunggu giliran, saya bisa membaca koran atau majalah yang telah disediakan di ruang tunggu, bisa menunggu sambil menonton tv, dan saya bisa menunggu proses perijinan sampai selesai dengan nyaman.”(wawancara pada tanggal 9 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Berbeda dengan komentar Bapak Rizaldi beliau mengatakan sebagai berikut :

“sarana umum, fasilitas di DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini cukup bagus dan memadai, hanya saja fasilitas seperti kursi bagi pemohon masih cukup kurang hanya tersedia 3 kursi panjang yang hanya bisa di pakai 9 orang, dan kursi itu pun letaknya di depan pintu masuk ke toilet dan

toiletnya itu pun kurang bersih butuh perawatan agar masyarakat tidak mengeluh, dan untuk TV saya tidak bisa menontonnya karena letak Tvnya berada di pojok sebelah barat, sementara tempat duduknya letaknya di sebelah barat terhalang tembok toilet, untuk pemanggilan nomer antiran masih manual alias pegawainya masih memanggil satu persatu nomer antrinya, tidak menggunakan layar/komputer seperti di BANK. Kemudian untuk musholahnya letaknya kurang strategis di belakang kantor ini saya harus keluar kantor ini kemudian berjalan kebelakang kantor untuk menuju ke musholah biasanya musholah itu letaknya didepan bukan dibelakang mas, dan untuk musholahnya masih belum selesai pengerjaannya walupun hanya tinggal memasang lantai dan pengecatan menurut saya itu mengganggu saya dalam beribadah, bukan cuman itu saja mas air kran di musholah itu mati disaat saya akan ambil air wudhu saya, kemudian saya bilang kepetugas katanya dalam tahap perbaikan, alhasil saya ambil wudhu di toilet kantor mas. (wawancara pada tanggal 12 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB).

Sejalan dengan yang dikatakan Bapak Rizaldi, pengguna jasa bernama

Bapak Agus, ia mengatakan hal yang hampir sama :

“yang harus diperhatikan oleh DPMPTSP ini, adalah masalah sarana penunjang, contohnya saja keberadaan tempat duduk yang berada persis di depan pintu toilet, hari pertama saya mengajukan berkas ke DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini, saya merasa risih dengan keberadaan tempat duduk yang berada di depan pintu toilet. Apalagi masalah kebersihan toiletnya saya rasa kurang mencerminkan kebersihan. Tapi saya cukup maklum karena DPMPTSP ini baru saja dibentuk jadi pasti masih banyak kekurangan disana-sini.” (wawancara tanggal 15 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB).

Beberapa keluhan dari masyarakat tersebut juga dibenarkan oleh Ibu

Wawiek Widiarti selaku Kepala Bagian Data Informasi dan Pengaduan, beliau mengatakan :

“ada mas, dan kami sudah berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan mas, perlahan-lahan kami akan melengkapi sarana dan prasarana yang ada, hal tersebut semata-mata untuk memberikan rasa nyaman terhadap para pemohon. Untuk masalah keberadaan kursi yang berada tepat didepan pintuk masuk toilet, kursi yang kurang, untuk saat ini kami masih dalam proses pemindahan dan penataan mas dikarenakan kantor ini tidak terlalu luas mas jadi kami butuh waktu untuk menata kursi-kursi tersebut mas, kamudian untuk kursi yang kurang kami itu, masih dalam tahap pembicaraan mas karena untuk membeli itu

membutuhkan anggaran yang tidak sedikit mas dan akan dipertanggung jawabkan setelah membeli kursi itu mas. Kami akan selalu senantiasa memperbaiki semua keluhan yang ada, baik fasilitas fisik dan nonfisik. Kemudian kami memiliki mobil perijinan keliling yang akan keliling ke desa-desa, kecamatan, kelurahan untuk mensosialisasikan pentingnya kepemilikan surat IMB, dan juga melayani perijinan dan non perijinan mas” (wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30)

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo berupaya keras untuk memberikan bukti langsung kepada masyarakat atau pemohon. Hal tersebut tercermin dengan adanya keinginan aparatur untuk selalu memperbaiki sarana dan prasarana penunjang yang ada. Baik penunjang kinerja pegawai maupun sarana penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan masih belum lengkap seperti halnya kursi di ruang tunggu bagi pemohon masih kurang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga sudah menerapkan sistem komputerisasi, sehingga secara langsung menunjang kinerja pegawai sekaligus memudahkan para pegawai untuk menjalankan pelayanan baik pelayanan perijinan dan non perijinan. Walaupun masih ada yang kurang lengkap seperti kursi di ruang tunggu. Tetapi ruang tunggu tersebut masih disertai seperti televisi, AC, Koran dan buku bacaan, diharapkan dapat membuat para pemohon merasa nyaman selama menunggu permohonannya diproses.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan semua kegiatan

yang dilaksanakan oleh instansi ini baik dalam mengumpulkan informasi. Melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Dan pada sarana seperti tempat duduk yang kurang kemudian mushola yang masih belum selesai pembangunannya masih butuh perhatian, baik dari petugas yang berwenang untuk melakukan perbaikan dan penambahan demi terciptanya kepuasan dan sekaligus kenyamanan bagi para pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

#### **b) Keandalan**

Keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki oleh setiap petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan khususnya Izin Mendirikan Bangunan. Baik dalam persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, tetapan waktu penyelesaian, serta kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada dalam pemberian pelayanan. Dan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo diberi kewenangan oleh bupati sebagai satu-satunya kantor yang mengurus segala bentuk perijinan maupun non perijinan dan menyimpan data-data perijinan dan non perijinan. Serta dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan dari masyarakat atau pemohon. Hal ini terbukti dari 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 Sulistiyowati Selaku Kapala Bagian

Umum dan Kepegawaian mengatakan :

“Setiap semua pegawai di DPMPTSP Kabupaten Situbondo diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun skillnya, selain itu jga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan.” (wawancara pada tanggal 28 Februari 2018, Pukul 09.00 WIB)

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Wawiek Widiarti selaku kepala data, informasi dan pengaduan, beliau mengatakan bahwa mengenai kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sebagai tempat penyimpanan data-data perijinan dan nonperijinan pada umumnya dan data-data Izin Mendirikan Bangunan masyarakat Kabupaten Situbondo pada khususnya, beliau mengatakan :

“sudah sangat aman mas, disini semua proses administrasi menggunakan komputer, kami juga memiliki server berkapasitas besar guna menyimpan arsip-arsip perijinan dan nonperijinan milik masyarakat, hal tersebut kami lakukan agar proses tidak memakan waktu dan sekaligus memberikan rasa aman bagi para pemohon.” wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Hal yang sama di ungkapkan oleh Bapak Nugroho Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan :

“dikantor DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini semua proses menggunakan komputer jadi aman, dan untuk menyimpan data-data IMB bangunan masyarakat Kabupaten Situbondo saya rasa sudah sangat aman mas sehingga masyarakat tidak perlu khawatir kalo data-datanya hilang.” wawancara pada tanggal 7 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

**Gambar 8.**  
Komputerisasi di Kantor DPMPTSP



*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 maupun menanggapi keluhan, beliau mengatakan bahwa :

“menurut saya, prosedur, biaya dan waktu peroses perijinan IMB disini sudah sangat jelas, jika terdapat kekurangan dalam beberapa hal diantaranya tentang ketepatan waktu penerbitan ijin maka itu hal wajar dan tentunya dengan adanya media pengaduan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Situbondo ini akan memberikan masukan yang sangat membangun sebagai bahan evaluasi agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan apalagi Bidang Pelayanan Terpadu akan segera dibuat online mas, sama dengan Penanaman Modal yg sudah online terlebih dahulu, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perijinan dan non perijinan cukup mengaksesnya lewat internet saja, entah kapan rencana tersebut diluncurkan mas..” (wawancara pada tanggal 22 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB)

Dalam menjalankan kegiatan oprasional, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat mendukung kegiatan pemrosesan dan penerbitan dengan lancar dan cepat. Dan ini selajan dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Yanto, beliau mengungkapkan :

“menurut saya, dengan adanya web dari DPMPTSP untuk masyarakat sebagai pengguna jasa sangat membantu sekali mas. Apalagi katanya untuk Bidang Pelayanan Terpadu akan dibuat online mas, dengan adanya itu jadi kita dapat mengetahui beberapa informasi perijinan, status permohonan, pengaduan dan simulasi biaya perijinan sehingga masyarakat dapat langsung dengan mudah mengakses lewat internet tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.” wawancara pada tanggal 22 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Hal tersebut di benarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Bapak Tufan Andhika Jaksana beliau mengatakan :

“benar mas untuk Bidang Pelayanan Terpadu akan dibuat online sama seperti dengan bidang penanaman modal, sekarang masih dalam tahap kajian oleh pihak terkait, agar rencana tersebut dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tidak mengalami kegagalan, dengan adanya perijinan IMB online maka masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP cukup mengakses webnya dan disana akan ada penjelasan secara terperinci, apabila ada masyarakat yang mengalami kebingungan bisa langsung menghubungi kami lewat nomor telepon yang ada di webnya mas. sementara untuk alamat webnya masih ditentukan oleh pihak terkait yang malakukannya mas.” (wawancara pada tanggal 14 Maret, Pukul 13.30 WIB)

Dari wawancara tersebut peneliti dapat disimpulkan bahwasanya kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo untuk memberikan pelayanan terbaik melalui pegawai-pegawainya sesuai dengan kepentingan pemohon atau masyarakat berjalan dengan baik. Dilihat dari prosedur pelayanan, biaya dan ketepatan waktu yang diberikan tidak mengalami kendala berarti.

Peneliti juga melihat bahwa setiap pegawai memiliki tugas dan kewajiban masing-masing dalam pekerjaannya sesuai dengan keahlian 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. Tujuan transparansi baik mengenai, prosedur, persyaratan dan waktu adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat lebih mudah mengerti dengan percaya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang telah memberikan pelayanan sesuai dengan 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 di lengkapi server dengan kapasitas cukup besar guna menyimpan arsip-arsip para pemohon, hal tersebut cukup memberikan rasa aman kepada para pemohon

### **c) Ketanggapan atau Daya tanggap**

Daya tanggap dapat dilihat pada kinerja instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonannya, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondi 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 maupun non perijinan.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Heni yang akan mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), beliau mengatakan :

”Saya rasa pegawai disini cepat dan tanggap mas, buktinya kemarin kesini untuk bertanya apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus IMB kemudian saya langsung dijelaskan secara terperinci apa-apa saja yang mesti saya bawa kesini. Orangnya juga ramah-ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah dimengerti karena cara ngomong dan penyempaiannya juga sopan mas.” wawancara pada tanggal 23 Maret 2018, Pukul 10.00 WIB)

Senada dengan pendapat sebelumnya Bapak Maryono juga mengatakan :

“saya rasa syarat-syarat untuk mengurus perijinan disini saya rasa sudah sangat jelas, apalagi sudah disediakan brosur tentang syarat-syarat perijinan maupun non perijinan, kalau pun ada yang kurang jelas atau masih bingung tentang syaratnya, kita tinggal bertanya kepada pegawainya, pasti mereka akan menerangkan dengan lebih jelas lagi. Kemudian pegawainya cepat tanggap mas dalam memberikan penjelasan dan pelayanan” wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 11.00 WIB)

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lainnya yaitu Bapak Ismaun yang mengeluh mengenai persyaratan pengurusan IMB, beliau mengatakan :

“menurut saya belum mas, kalo bisa persyaratannya diperjelas lagi mas, khususnya soal gambar situasi, saya tidak begitu paham soal bagaimana gambar situasi atau konstruksi bangunan, dan terpaksa saya minta tolong orang untuk mengerjakannya, dan untuk pegawainya cepat dan tanggap mas memberikan penjelasan dan pelayanan mas” wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 10.00 WIB)

Kesalahan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan memang paling banyak terjadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Verifikasi Ibu Lilis Rohaeti, beliau mengatakan sebagai berikut :

“kesalahan yang sering masyarakat alami dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan karena syarat-syaratnya kurang memenuhi jadi kami tolak, dan yang paling sering terjadi yakni ketidak sesuaian penggambaran konstruksi bangunan dengan keadaan riil di lapangan, kami

juga merasa memaklumi hal tersebut.” wawancara pada tanggal 15 Maret 2018, Pukul 10.00 WIB)

Dari wawancara diatas peneliti menyimpulkan masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo secara umum bisa dikatakan tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan. Kalaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan siap tanggap memberikan penjelasan, dan berusaha menerangkan dengan menjelaskan kepada pemohon mulai dari persyaratan sampai berkas diajukan. Selain itu pemohon juga diperlihatkan contoh gambar situasi yang benar, jadi keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir. Usaha dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan. Mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam memberikan penjelasan apabila ada pemohon kurang mengerti syarat-syarat yang benar.

#### **d) Jaminan**

Jaminan ditandai dengan kemampuan dan keramahan, sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan kepada masyarakat khususnya pada pemohon perijinan maupun nonperijinan. Petugas pelayanan diharuskan untuk mempunyai sifat yang ramah, menarik, kominkatif, rapi, jujur dan menguasai peroses prosedur perijinan.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Sulistiyowati Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, beliau mengatakan :

“sama dengan Penanaman modal mas, Pelayanan Terpadu harus memiliki kemampuan teknis dan nonteknis harus dimiliki oleh masing-masing pegawai karena hal tersebut akan turut menentukan kualitas pelayanan yang kami jalankan. Pembinaan kemampuan nonteknis pegawai DPMPTSP Kabupaten Situbondo dalam hal ini kemampuan untuk bersikap ramah, sopan dan komunikatif terus dilakukan. Usaha tersebut dapat dilihat baik melalui teladan Kelada Dinas DPMPTSP maupun forum rapat yang diadakan setiap bulannya. Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan.” (wawancara pada tanggal 28 Februari 2018, Pukul 09.00 WIB)

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

“menurut saya di DPMPTSP ini semua pegawai yang melayani sikapnya bersahabat, orangnya ramah-ramah jadi saya merasa nyaman kalau harus nanya-nanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai izin yang saya urus ini.” wawancara pada tanggal 5 Maret 2018, Pukul 09.45 WIB)

Hal yang sama yang dirasakan oleh Bapak Anton, yang mengungkapkan :

“menurut saya pelayanan di DPMPTSP ini sudah sangat baik, pegawainya pun juga cepat dan tanggap, saya mau mengurus permohonan IMB, kemarin saya minta info ke bagian informasi kemudian saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa saja yang mesti saya dipersiapkan untuk mengurus IMB, apa lagi orangnya ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah untuk dimengerti karena cara berbicaranya juga enak.” wawancara pada tanggal 1 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo untuk meyakinkan masyarakat khususnya dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah lebih dari kata baik. Bisa di buktikan dengan beberapa pendapat dari 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 Izin Mendirikan Bangunan di kawasan Kabupaten Situbondo. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

#### e) Empati

Empati yang dimaksud disini adalah berhubungan dengan perhatian, baik perhatian institusi kepada masyarakat ataupun perhatian personalia atau individu terhadap masyarakat atau individu lain. Empati yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo ditandai dengan memberikan perhatian terhadap kesulitan pemohon dan berusaha memenuhi tuntutan yang semakin berkembang.

Dalam wawancara dengan Bapak Nugroho Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan :

“kami selalu memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada. Wujud perhatian kami sebagai pemberi layanan perijinan kepada masyarakat yakni salah satunya adalah mengadakan sosialisasi kepada masyarakat di tiap kecamatan atau kelurahan dan juga kami membuat brosur dan iklan-iklan disetiap surat kabar lokal mengenai pentingnya mengurus IMB yang dilakukan tiap tahun, dan kami juga mempunyai mobil pelayanan terpadu keliling, mobil akan tersebut akan datang 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 pada tanggal 7 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Hal senada mengenai perhatian yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo juga disampaikan

oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Bapak Tufan Andhika Jaksana, beliau mengatakan :

“sudah mas, kantor DPMPTSP juga memberikan perhatian untuk pelayanan IMB khusus warga kurang mampu dalam hal finansial atau keuangan. Dimana DPMPTSP 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 DPMPTSP terhadap kesulitan pemohon dalam melakukan permohonan izin bagi bangunan rumah tinggal yang sudah berdiri cukup lama. Dan kami juga memberikan IMB secara gratis untuk tempat peribadatan (tempat beribadah/misal masjid) dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sudah menjadi ketentuan bahwa mendirikan bangunan itu harus mempunyai IMB, hampir semua masjid dan tempat peribadatan di Kabupaten Situbondo ini tidak memiliki IMB mas dan juga kami mempunyai mobil pelayanan perijinan keliling yang akan datang ke desa-desa, kelurahan, dan kecamatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat IMB, dan juga melayani peijinan dan nonperijinan.” wawancara pada tanggal 14 Maret 2018, Pukul 13.30 WIB)

Sementara pihak pemohon atau masyarakat menyatakan bahwa sosialisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo masih dirasa kurang, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus, beliau mengatakan:

“saya rasa sosialisasi kantor DPMPTSP ini masih kurang mas buktinya warga dilingkungan tempat saya tinggal masih sedikit yang mempunyai IMB mas, terlepas dari mereka yang tidak tahu atau tidak mau tahu mengenai pentingnya IMB, atau mungkin warga disini malas mengurusnya dikarenakan jauh dari kantor DPMPTSP yang memakan waktu lama karena tempat tinggalnya dipegunungan, saya rasa sosialisasinya perlu digalakkan lagi agar warga ditempat saya bisa sadar akan pentingnya mempunyai IMB mas.” wawancara pada tanggal 15 Maret 2018, Pukul 09.00 WIB)

Senada yang diutarakan oleh Bapak Maryono, sebagai pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB), beliau mengatakan :

“saya merasakan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh DPMPTSP sangat kurang. Meskipun telah mempunyai mobil pelayanan keliling tapi masih belum menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor desa, kelurahan, kecamatan, tempat dimana mobil tersebut memberikan sosialisasi dan memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat yang jauh dari kantor DPMPTSP. Contohnya saja saya mas, saya tinggal di pegunungan jauh dari kantor DPMPTSP, kantor desa, kelurahan, dan kecamatan. Mungkin boleh usul mas, lain kali sosialisasinya memakai media televisi lokal, disamping murah juga memungkinkan terjangkau oleh warga yang berada di pelosok atau pegunungan seperti saya dan juga kalau bisa melakukan sosialisasinya dari pintu ke pintu atau rumah ke rumah hal itu bisa memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan untuk ke tempat berlangsungnya sosialisasi, jadi masyarakat hanya perlu menunggu kedatangan petugas DPMPTSP dirumahnya masing-masing atau warga dikumpulkan setiap blok atau setiap deret rumah mas. Jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor desa, kecamatan, kelurahan.” wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 11.00 WIB)

Lain hanya dengan komentar Bapak Ismaun, yang menyatakan soal kebijakan keringanan biaya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan :

“meskipun sosialisasi sangat kurang 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 kebijakan yang bagus untuk mendorong minat masyarakat untuk mengurus IMB bagi bangunan rumah mereka.” wawancara pada tanggal 19 Maret 2018, Pukul 10.00 WIB)

Dari hasil pengamatan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa adanya kebijakan keringanan biaya sampai dengan penyuluhan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan dengan dan tanpa membedakan setiap pemohon yang mengurus perijinan maupun nonperijinan merupakan wujud 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 dilakukan hanya setiap setahun sekali. Tetapi hal tersebut mengisyaratkan keseriusan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan perhatian kepada masyarakat, khususnya kepedulian mengenai pentingnya kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo**

Mashun (2014:5) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai sesuatu 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 yang telah diterapkan untuk di capai . Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo merupakan Operasional Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas memberikan pelayanan dibidang perijinan dan nonperijinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu juga merupakan representatif dari sebuah kinerja pemerintahan daerah, dimana masyarakat secara langsung dapat merasakan hasilnya.

Penilaian kinerja dilakukan untuk memenuhi tiga yang dimaksud 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 pembuatan keputusan. *Tiga*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban dan memperbaiki komunitas kelembagaan.

#### **a. Input**

##### **1) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian pelayanan**

Pelayanan yang sederhana, cepat, tepat murah dan kredibilitas aparatur sebagai abdi masyarakat merupakan tuntutan masyarakat yang sudah tidak bisa diabaikan dan ditunda-tunda lagi. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai apabila aparatur berpegangan dari komitmen terhadap visi dan misi yang telah disepakati bersama. Aparatur yang profesional salah satunya akan mudah didapat melalui informasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik. Dalam informasi 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 untuk mengukur kinerja setiap pegawai sehingga pegawai dapat dipantau dan dievaluasi secara periodik.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah terlihat baik, sesuai dengan instruksi dan perturan yang ada, dimana pegawai bekerja dengan kewenangannya dan tugasnya masing-

masing. Para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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. Sumber daya manusia 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. Loker-loker 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 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu mengenai sarana dan prasarana, yang dimaksudkan disini adalah 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 prasarana kantor sangat mendukung didalam 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 diimbangi oleh keahlian dan kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Peralatan kantor yang memadai, dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan kantor akan memberikan manfaat yang besar didalam penyelenggara pelayanan publik. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kompetensi dan keahlian yang memadai didalam pemanfaatannya. Peralatan kantor tersebut, mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien. Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo menurut peneliti dapat dikatakan memadai dan layak, hal tersebut tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

**b. Proses****1) Mekanisme Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan dilihat Dari 3 Segi Meliputi Prosedur Pelayanan, Persyaratan Adminisrasi Ijin Mendirikan Bangunan serta Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

Pernyataan negatif dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidak jelasan biaya, dan banyaknya praktek pungutan liar adalah salah satu pukulan bagi penyelenggara pelayanan publik di negeri ini. Hal tersebut bertolak belakang dengan apa yang menjadi 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 penyelenggara pelayanan perijinan tersebut adalah dengan membentuk pelayanan perijinan secara terpadu satu pintu atau satu atap dengan penanaman modal yang bernama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bukan hanya mengurus perijinan saja tapi juga bisa mengurus nonperijinan juga. Dengan menyederhanakan dan mengintergrasi proses pelayan perijinan dan nonperijinan 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 pelayanan perijinan dan nonperijinan yang proses pengolaannya dimulai dari tahap pemohon sampai tahap terbitnya berkas dilakukan di dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas *front/customer service* sehingga meminimalisir interaksi dengan petugas perijinan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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 masyarakat. Dalam kinerja pelayanan perijinan ini prosedur pelayanan dapat ditinjau dari 3 segi yaitu mekanisme pelayanan, persyaratan administrasi Ijin Mendirikan Bangunan dan pelayanan informasi dan pengaduan yang sudah sesuai dengan peraturan dan instruksi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak staff, pegawai dan beberapa responden yang menjadi pemohon perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

#### **a) Prosedur Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan**

Dalam prinsip pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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 secara sedemikian rupa sehingga prosedur yang ada tidak dirasa berbelit-belit dan mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa mekanisme di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah sangat baik, dengan prosedur perijinan yang sangat mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dengan baik, maka harus ada *sinkronisasi* antara pihak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dan juga masyarakat sebagai pemohon. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo berkewajiban memberikan kemudahan prosedur dan mekanisme kepada pemohon/masyarakat dan sisi lain juga masyarakat/masyarakat juga berkewajiban menaati 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**

Berdasarkan Standar Pelayanan (SP) Bidang Pelayanan Terpadu, Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/006.2/2014 Tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo dan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6

Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, yang didalamnya memuat persyaratan administrasi Ijin Mendirikan Bangunan yang telah dipermudah sesuai dengan asas transparansi pada asas-asas pelayanan publik yaitu dimengeri dan dipenuhi oleh pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara pada penyajian data, persyaratan administrasi Ijin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan sudah dilaksanakan dengan benar oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dan hal ini merupakan persyaratan mutlak dalam permohonan Ijin Mendirikan Bangunan 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 mendapatkan haknya. Kewajiban dari petugas adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sedang hak dari petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dan hak dari masyarakat atau pemohon adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Persyaratan Ijin Mendirikan Bangunan 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, hal tersebut merupakan cerminan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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 mendapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo mampu menerapkan strategi model publik *responsive*, yaitu 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 voice*).

Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan publik yang inovatif yaitu penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik lagi. Dengan penerapan strategi model pelayanan publik *responsive* dan inovatif, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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 pelayannn yang maksimal. Pemberian pelayanan maksimal atau prima kepada masyarakat dengan tidak mengindahkan kepuasan masyarakat, hal tersebut merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan pelayanan satu pintu.

## **2) Waktu Penyelesaian**

Kedisiplinann sangat dibutuhkan guna mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Dalam menyelesaikan suatu proses perijinan yang diajukan, para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo bekerja sebagai satu tim. Untuk itu kelapa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sebagai pemimpin harus dapat menciptakan suatu iklim kerja dimana orang dapat bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan juga tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa penyelesaian Ijin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yakni 4 (empat) hari kerja terhitung mulai berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi rill. Ditetapkan jadwal proses penyelesaian merupakan upaya 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 dapat mendorong masyarakat untuk lebih termotivasi dalam mengurus Ijin Mendirikan Bangunannya. Waktu dan ijin telah ditetapkan diberlakukan untuk semua pemohon tanpa dibeda-bedakan. Untuk dapat menyelesaikan permohonan waktu sesuai dengan ketetapan maka dibutuhkan kerja sama dari masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam memproses ijin.

### **3) Biaya Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan**

Berdasarkan kesimpulan pada penyajian data, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah memenuhi dan melaksanakan hal penetapan besaran biaya perijinan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/006.2/2014 Tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo dan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke kantor. Untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa langsung datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo mengindikasikan transparansi biaya dimana telah disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat, dimana dengan perbergangan pada asas kesamaan dan hak maka biaya perijinan dibedakan berdasarkan luas bangunan, jenis bangunan dan bahan bangunan apa yang dipakai untuk membangun.

Transparansi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (*trust building*) terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang sekaligus merupakan elemen penting dalam menentukan kredibilitas kinerja pemerintah dimata publik. Demikian halnya jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan (publik). Hal ini dimaksud untuk meringankan biaya yang harus ditanggung masyarakat dan diterapkan tanpa adanya perlakuan khusus terhadap pemohon lainnya. Hal tersebut sesuai dengan motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yakni “*Cepat, Efisien, Ramah, Mudah, Aktif dan Terjangkau*”.

#### **b. Output**

##### **1) Kualitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan**

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 pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layann dan aparat pelaksana pelayanan. Oleh karena itu hubungan antara kinerja dan

kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan dalam menentukan satu kualitas pelayanan.

Menurut pengamatan peneliti bahwasanya pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam memberikan Ijin Mendirikan Bangunan sudah dapat dikatakan berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan pengguna jasa/masyarakat. Orientasi pelayanan dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut tersebut sama dengan visi, misi, dan motto kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan satu pintu yang cepat, efisien, terjangkau, transparan, bertanggung jawab dan meningkatkan kualitas SDM dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo indikator kepuasan konsumen. Maka yang diharapkan dapat dinilai kualitas pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud tersebut dikatakan baik dan apabila pelayanan dalam perakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

### a) Berwujud

Berwujud adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) 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 diperlukannya 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah cukup memberikan bukti langsung (berwujud) kepada masyarakat dengan melengkapi fasilitas perkantornya. Berdasarkan pada data yang disajikan, kelengkapan fasilitas ruang, komputerisasi, kendaraan dinas, media informasi dan pengaduan. Hal ini mengisyaratkan keseriusan bahwa apa yang menjadi komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang tertuang pada visinya, “Terwujudnya Aparatur Pemerintah yang Jujur, Adil, Berdedikasi dan Berwawasan ke Depan, Transparan dan Bertanggung Jawab Dalam rangka meningkatkan Pelayanan yang Optimal, Prima dan maupun meningkatkan Kesejahteraan” adalah benar. Tetapi masih perlu adanya pembenahan sedikit yang harus diperhatikan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Kabupaten Situbondo yaitu fasilitas seperti kursi harus ditambahkan lagi, kursi harus dipindahkan yang

semula diletakkan tepat didepan pintu masuk toilet sehingga pemohon yang duduk terhalang oleh dinding toilet. Kemudian untuk fasilitas penunjang seperti halnya perluasan lahan parkir, tempat wudhu masih sering mati airnya harus diperbaiki kedepannya agar masyarakat tidak kebingunan ketika akan ambil air wudhu, dan mushola yang masih belum selesai pembangunannya agar dipercepat pembangunannya meski sudah 95% pembangunannya.

#### **b) Keandalan**

Keandalan merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah 2011:46). Sebagai wujud keandalan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dapat dilihat dari cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pemohon/masyarakat. Hal tersebut 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. Tujuan dari transparansi baik mengenai peraturan, prosedur, persyaratan, waktu adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan lebih mudah mengerti dan percaya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semua proses perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan secara komputerisasi, yang artinya semua petugas

yang memberikan pelayanan dilengkapi dengan komputer sebagai alat penyimpanan data.

### **c) Ketanggapan**

Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah 2011:46). Dengan pengamatan yang dilakukan berdasarkan wawancara, di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah berusaha membantu kesulitan dari pemohon ditandai dengan tersedianya loket informasi dan pengaduan dimana petugas tersebut bersikap ramah dan akan mengarahkan serta menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat. Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah baik, dilihat dari kurangnya kritik ataupun keluhan dari masyarakat yang masuk ke instansi tersebut.

### **d) Jaminan**

Jaminan yang ungkap Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Berdasarkan kesimpulan dalam penyajian data, petugas pada loket informasi telah berusaha melayani dan

menjawab keluhan, pengaduan dan pertanyaan masyarakat menandakan jaminan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo akan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu prosedur serta sistem kerja yang sudah cukup memberikan informasi pada masyarakat dengan jelas akan acuan yang digunakan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo terhadap pelayanan. Kemampuan pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo tingkah laku pegawai cukup baik dan para pegawai pun ramah. Terbukti dari puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Sikap pegawai yang sopan dan ramah ini hendaknya disesuaikan dengan kultur budaya setempat karena tiap-tiap daerah yang berbeda maka berbeda pula persepsinya mereka terhadap apa yang dianggap sopan serta bagaimana yang dianggap ramah.

#### **e) Empati**

Empati merupakan sikap tegas dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang disebutkan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2014:46). Sikap tegas dari petugas ditandai dengan patuhnya petugas

dengan peraturan yang telah dikeluarkan oleh Bupati dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo 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 1 (satu) tahun sekali. Meski hal tersebut tidak terlalu efektif dan efisien jika dilakukan setiap setahun sekali, tetapi hal tersebut mengisyaratkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo peduli terhadap masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan surat perijinan. Selain itu juga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo juga memberikan penyuluhan dalam bentuk brousur dan mobil pelayanan keliling. Mobil tersebut akan memberikan pelayanan perijinan dan non perijinan, sosialisasi dan penyuluhan. Dengan adanya mobil perijinan keliling agar masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo tidak perlu datang, cukup datang ke tempat dimana mobil perijinan keliling itu berada. Mobil perijinan keliling tersebut akan datang ke desa-desa, kecamatan dan kelurahan. Hal tersebut menurut peneliti cara tersebut sudah sangat cukup efektif dan efisien

Pada dasarnya kualitas pelayanan perijinan khususnya pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah sangat baik dan sudah mencapai apa yang dinamakan “pelayanan yang berkualitas. Dikatakan baik karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal

ini berdasarkan lima indikator kepuasan pelanggan pada teori Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat meskipun berdasar pendapat dari sebagian kecil pemohon.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

##### **1. Indikator Input**

- a. Ketersediaan sumber daya yang memadai dan potensial dipandang sebagai faktor yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek sumber daya yang dimaksud disini secara umum meliputi SDM aparatur, setiap petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo diharuskan mempunyai kualifikasi tertentu.
- b. Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo masih kurang lengkap akan tetapi meskipun kurang lengkap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo masih lancar tanpa terkendala.

##### **2. Indikator Proses**

- a. Dalam penerbitan Izin Menedirikan Bangunan memiliki mekanisme yang meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Dalam pengurusan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo telah mengupayakan agar permohonan pengurusan IMB dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kesulitan dalam proses mendapatkan perijinan, hal itu dapat dilihat dari pembuatan gambar alur yang sederhana sehingga dapat dimengerti oleh para pemohon.

2) Persyaratan Administrasi

Persyaratan Administrasi IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah sangat jelas dan transparan dan sudah berdasarkan Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/066.2/2014 tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo.

3) Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo dalam wadah pengaduan dari masyarakat sudah cukup baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo juga memfasilitasi hal tersebut dengan layanan telapon, email dan kotak saran kepada masyarakat.

- b. Ketepatan Waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Situbondo sudah sangat jelas 4-5 hari kerja atau terhitung mulai dari berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan.

- c. Biaya Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan, penetapan biaya retribusi biaya Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sudah berjalan dengan secara transparan dan telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Situbondo dan Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/570/P/066.2/2014 Tentang Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung Untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Situbondo.

### 3. Indikator Output

- a. Kualitas pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.

#### 1) Berwujud

Semua pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Sudah berupaya keras untuk memberikan bukti langsung kepada masyarakat atau pemohon. Hal tersebut tercermin dengan adanya keinginan aparatur untuk selalu memperbaiki sarana dan prasarana penunjang yang ada. Baik penunjang kinerja pegawai maupun sarana penunjang pelayanan kepada masyarakat.

## 2) Kehandalan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo untuk memberikan pelayanan terbaik melalui pegawai-pegawainya sesuai dengan kepentingan pemohon atau masyarakat berjalan dengan baik. Dilihat dari prosedur pelayanan, biaya dan ketepatan waktu yang diberikan tidak mengalami kendala berarti.

## 3) Ketanggapan

ada yang merasa kurang jelas maka pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan siap tanggap memberikan penjelasan, dan berusaha menerangkan dengan menjelaskan kepada pemohon mulai dari persyaratan sampai berkas diajukan. Selain itu pemohon juga diperlihatkan contoh gambar situasi yang benar, jadi keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir.

## 4) Jaminan

Bisa di buktikan dengan beberapa pendapat dari 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 Izin Mendirikan Bangunan di kawasan Kabupaten Situbondo.

### 5) Empati

kebijakan keringanan biaya sampai dengan penyuluhan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan dengan dan tanpa membedakan setiap pemohon yang mengurus perijinan maupun nonperijinan merupakan wujud perhatian dari institusi dan petugas untuk memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil peneitian dan pembahasan dari Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, maka penulis mengemukakan beberapa saran terkait hal tersebut, diantaranya

1. Sarana umum yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo seperti kursi yang masih kurang sebaiknya ditambah 2 atau 3 kursi panjang lagi agar masyarat yang mengantri agar tidak berdiri.
2. Sebaiknya disediakan komputer layar sentuh untuk mengambil nomor unrut/nomor antrian, karena sekarang masih menggunakan nomor urut manual.
3. Sebaiknya kursi ditempatkan di depan repsonis bukan didekat pintu masuk ke toilet hal itu sangat mengganggu bagi masyarakat yang hendak menuju toilet harus melewati kursi, sementara jalannya sempit dan itu

mengganggu juga bagi masyarakat yang mengantri duduk dikursi harus bergeser kesamping jika ada masyarakat yang akan ke toilet.

4. Sebaiknya sosialisasi dan penyuluhan akan pentingnya kepemilikan IMB harus lebih gencar lagi, karena masih ada masyarakat yang belum memiliki IMB rumah, karena berbagai macam alasan seperti biaya terlalu mahal, berbelit, dan lama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin, RYSDI. 2012. *Ekonomika Otonomi Daerah*. Yogyakarta:UPP STIM YKPN.
- Candra, Jovan Pramaditya. 2013. *Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Otonomi Desa*. Malang: FIA-Universitas Brawijaya.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Gunawan, Sabar, dkk. 2007. *Kajian Kinerja Lembaga Pengawasan Daerah*. Bandung. Refika Aditama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hendratno, Edie Toet. 2009. *Negara Kesatuan, Desentralisasi, dan federalisme: GRAHA ILMU*.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indiahono, Dwiyanto. 2006. *Reformasi "Birokrasi Amplop": Mungkinkah?*. Yogyakarta: PT Gaya Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara dan Sugiyono. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mahsun, Mohammad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. BPFE.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mondy, R. Wayne dan Noe. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, J. Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Miles, Mettew B.A Michalel Huberman dan John Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A method Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Muluk, Khairul. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah: BAYU MEDIA*.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Grasindo
- \_\_\_\_\_.2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Priyatmoko. 2002. *Politik Lokal dan Pemerintahan Daerah dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- Rai, I Gusti Agung. 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratminto dan Winarsih, A. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid, Ryaas. 2005. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Vithazal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, dkk. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Admnisnitrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Syukri, Agus Fanr. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda Berdasarkan ISO 9001/TWA-4*. Bantul: Kreasi Wacana.

Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

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

Wibowo, 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Peraturan Perundang – Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor:25.KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang  
Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/Prt/M2007 tentang Pedoman  
Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan  
Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

**Artikel Lain :**

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

Suprijadi, 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya. PT. Karya Abditama.

**Internet:**

Admin. 2016. *Pengertian IMB dan SPPT PBB yang harus Diketahui Sebelum Membangun Rumah*. Diakses melalui [www.finansialku.com](http://www.finansialku.com). Diakses pada 4 Desember 2017

Aprida.2009. *Pengertian Ijin Mendirikan Bangunan*. Diakses melalui [www.wartawarga.gunadarma.ac.id](http://www.wartawarga.gunadarma.ac.id). Diakses pada 4 Desember 2017

