

**KUALITAS PELAYANAN
IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI KOTA BLITAR
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**DWI YUNIAWATI
0510313042**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2009**

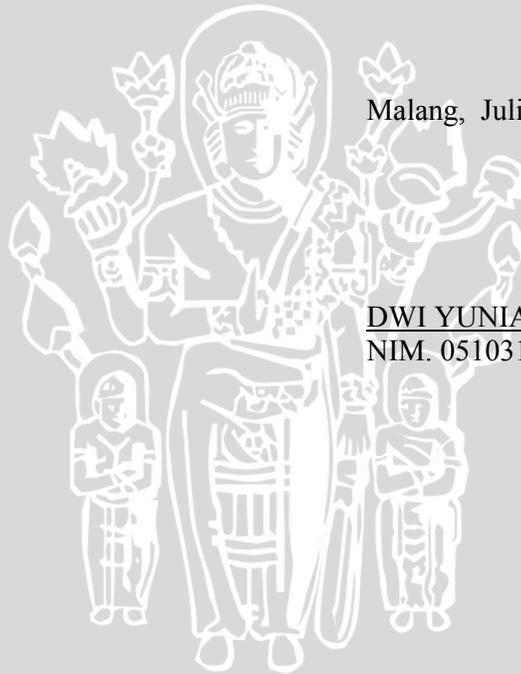
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, Juli 2009

DWI YUNIAWATI
NIM. 0510313042



TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Kamis
Tanggal : 6 Agustus 2009
Jam : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Dwi Yuniawati
Judul : Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP: 131 573 954

Drs. Siswidiyanto, MS
NIP: 131 573 951

Anggota

Anggota

Drs. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 130 890 054

Drs. Aspan Munadi, M.AP
NIP. 130 368 757

MOTTO

Tidak ada yang tidak mungkin
selama ada
tulus hati, pasti akan ada
keajaiban



RINGKASAN

Dwi Yuniawati, 2009, **Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar** (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar), Dr. Bambang Supriyono, MS, Drs. Siswidiyanto, MS. 119 hal + xv

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya keluhan mengenai proses pelayanan perijinan yang ditujukan kepada pihak birokrat atas pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dianggap kurang profesional serta adanya kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada publik, seperti adanya prosedur yang masih berbelit-belit dan cenderung menyulitkan pengguna jasa, biaya yang tinggi ataupun ditemuinya pungutan liar, kurang adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan keluhan tentang keramahan petugas pemberi pelayanan serta fasilitas yang ditawarkan dalam menunjang pelayanan. Menanggapi permasalahan tersebut maka penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan, cepat, murah, mudah, pasti dan terjangkau.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana mekanisme penerbitan IMB yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu kota Blitar kepada masyarakat. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder. Dan faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat maksimalnya pemberian layanan IMB kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Jenis analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penerbitan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik jika ditinjau dari prosedur yang tidak berbelit-belit dan juga persyaratan yang ditetapkan cukup jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder sudah baik dan sudah mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut didukung juga dengan adanya sarana dan prasarana perkantoran yang memadai, sistem komputerisasi dan *website* pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu sebagai sarana pendukung kegiatan pemrosesan dan penerbitan IMB, sistem selektif terhadap pemohon dengan menolak permohonan ijin tanpa kelengkapan persyaratan, dan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 1997 tentang Ijin Mendirikan Bangunan sebagai jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan khususnya dalam layanan IMB.

Walaupun dapat dikatakan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah memiliki pelayanan yang berkualitas, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti masalah kemampuan kompetensi SDM aparatur yang terlibat langsung kepada pemberian pelayanan. Dimana hal tersebut seharusnya tetap mendapat perhatian.

SUMMARY

Dwi Yuniawati, 2009, **The Service Level of Permission of Establishing Buildings in Blitar City**, (Study to Integrated Service Office Town Blitar City)
Dr. Bambang Supriyono, MS, Drs. Siswidiyanto, MS. 119 pages + xv

This research is conducted based on the number of complaint on the process of permission services go to the bureaucracy side for the services to the people that is regarded lack of professional and there are lacking in giving public services, like complicated procedures that prone to be difficult for the services users, the high price or the illegal picking, the completion of services in uncertain time and complain about the politeness of the services official and the facilities given to support the services. Regarding that problems, the operator of services are prosecuted to be able to give the maximum service to the people transparently, quickly, cheap, easy, certain and affordable.

The problems which are going to be studied in this research are how is the mechanism of the publishing of The Permission of Establishing Building given by Integrated Services Office in Blitar City for people. How is the public service level given by Integrated Services Office in Blitar City based on the stakeholders' responses. And what kind of factors which support and hamper the maximal of services of permission of establishing buildings for people.

The method used in this research is qualitative and the type of research used is descriptive. The data collection conducted by observation, interview and documentation. The data analysis used is data reduction, data presentation, and draw conclusion.

The result of the research shows that the mechanism of the publishing of The Permission of Establishing Building given by Integrated Services Office in Blitar is good enough regarded from the easy procedures and regulation determined is clear enough so that the people are not confused. The public service level given by Integrated Services Office in Blitar City based on the stakeholders' responses is good and has a good quality. It is supported by the sufficiency of office means and infrastructure, computerization system and website services in Integrated Services Office as supporting means of Permission of Establishing Buildings establishing and processing activities, selection system toward petitioners by rejecting permission of petition without the completeness of requirements, and Mayor Official Regulation No. 8 on 1997 about Permission of Establishing Buildings as a guarantee of law assurance given especially in Permission of Establishing Buildings services.

Although Integrated Services Office in Blitar city has good service quality, but several things which there is still need to corrected by like problem of ability of interest of SDM in corcened to giving of service. Where the mentioned ought to remain to get attention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan proposal penelitian skripsi ini dengan kendala yang tidak begitu berarti. Skripsi ini mengambil judul, "Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar" (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Di Kota Blitar).

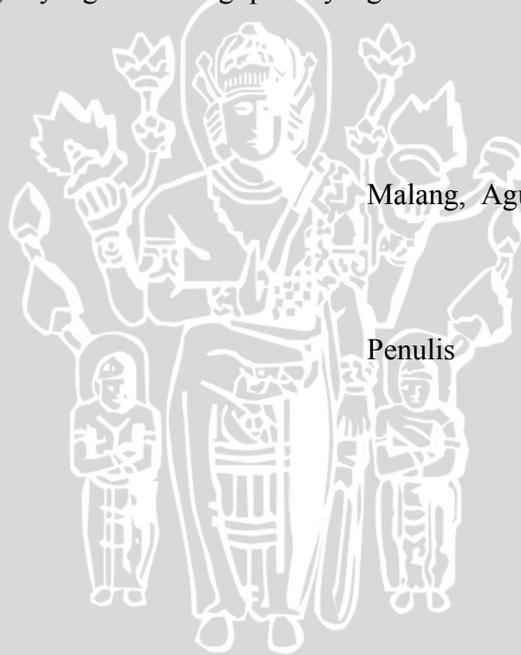
Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. M.R Khairul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Bambang Supriyono, MS selaku ketua komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Siswidiyanto, MS selaku anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Tjahjanulin Domai, MS selaku dosen penguji yang memberikan pengarahan kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Aspan Munadi, M.AP selaku dosen penguji yang memberikan pengarahan kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini.
8. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Bapak Mokhamad Sidik, S.sos. M.AP yang telah bersedia memberikan banyak informasi.

9. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Bapak Mariyoto, SE yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
10. Kepala Seksi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi, Bapak Parminto, S.sos, M.si yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
11. Dan seluruh staf Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan.
12. Masyarakat pengguna jasa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan bekerjasama dalam pembuatan skripsi ini.

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



Malang, Agustus 2009

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemerintahan Daerah	11
1. Pengertian Pemerintahan Daerah	11
2. Pengertian Desentralisasi	12
3. Pengertian Otonomi Daerah	13
B. Kualitas Pelayanan Publik	15
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Kelompok Pelayanan Publik	16
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
4. Asas-asas Pelayanan Publik	18
5. Strategi Pelayanan Publik	20
6. Standar Pelayanan Publik	21
7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	22
8. Paradigma dalam pelayanan	23
7. Kualitas Pelayanan Publik	28
8. Manfaat Pelayanan	32
C. Sistem dan Prosedur	32
1. Pengertian Sistem	32
2. Pengertian Prosedur	34
D. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	34
1. Pengertian dan Fungsi Ijin	34
2. Ijin Mendirikan bangunan	35
3. Penyelenggaraan Ijin Mandirikan Bangunan	36
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Jenis Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Lokasi dan Situs Penelitian	40
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian	42
G. Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

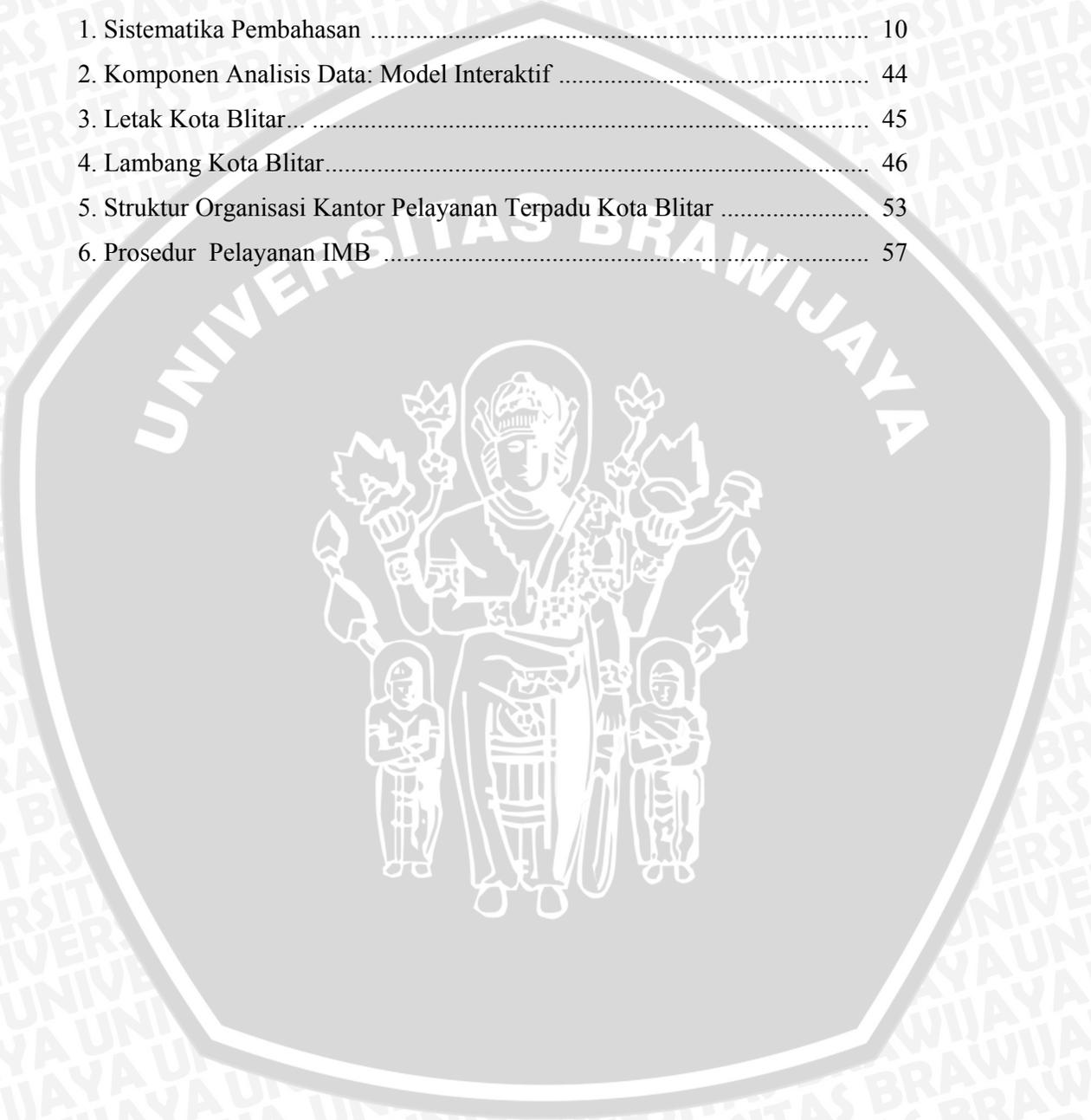
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum Kota Blitar	45
(a) Sejarah Kota Blitar	46
(b) Wilayah dan Kependudukan	48
2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu	49
(a) Sejarah Kantor Pelayanan Terpadu	49
(b) Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu	51
(c) Visi, Misi, dan Motto	52
(d) Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu	53
3. Pengguna Jasa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	55
4. Penyajian Data Fokus	56
1. Mekanisme Penerbitan IMB Berdasarkan Standar Pelayanan Publik	56
(a) Prosedur Pelayanan IMB Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Bila Dilihat Dari Tiga Segi	56
1) Mekanisme Pelayanan Penerbitan IMB	56
2) Persyaratan Administrasi IMB	60
3) Pelayanan Informasi dan Pengaduan	63
(b) Waktu Penyelesaian IMB	65
(c) Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	69
(d) Produk Pelayanan IMB	72
(e) Sarana dan Prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu	74
(f) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	77
2. Kualitas Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	80
(a) Bukti Langsung	81
(b) Keandalan	83
(c) Daya Tanggap	85
(d) Jaminan	86
(e) Empati	88
3. Faktor-faktor Yang Mendukung dan Menghambat Maksimalnya Layanan IMB Kepada Masyarakat	90
(a) Faktor Pendukung Internal dan Eksternal	90
(b) Faktor Penghambat Internal dan eksternal	92
B. Pembahasan	94
1. Mekanisme Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan standar pelayanan publik	94
(a) Prosedur Pelayanan IMB	94

(b) Waktu Penyelesaian IMB.....	98
(c) Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	98
(d) Produk Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu	99
(e) Sarana dan Prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu.....	100
(f) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	101
2. Kualitas Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.....	103
(a) Bukti Langsung.....	106
(b) Keandalan	106
(c) Daya Tanggap	107
(d) Jaminan	108
(e) Empati.....	109
3. Faktor-faktor Yang Mendukung dan Menghambat Maksimalnya Layanan IMB Kepada Masyarakat	110
(a) Faktor Pendukung Internal dan Eksternal.....	110
(b) Faktor Penghambat Internal dan eksternal	111
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116



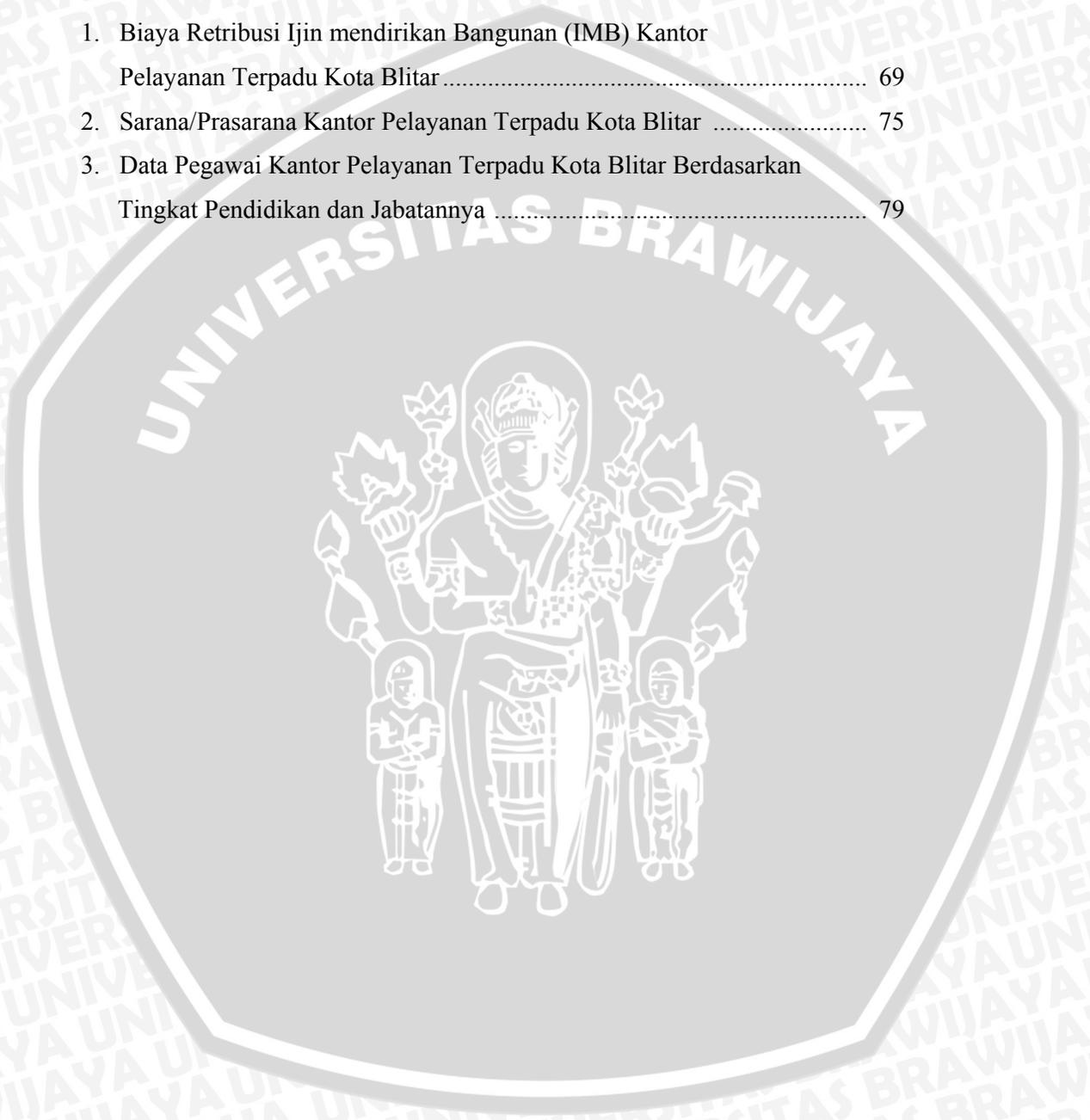
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Sistematika Pembahasan	10
2. Komponen Analisis Data: Model Interaktif	44
3. Letak Kota Blitar	45
4. Lambang Kota Blitar	46
5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	53
6. Prosedur Pelayanan IMB	57



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Biaya Retribusi Ijin mendirikan Bangunan (IMB) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	69
2. Sarana/Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar	75
3. Data Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jabatannya	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Keterangan Penelitian
2. Interview Guide
3. Formulir Permohonan IMB
4. Fisik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
5. Dokumentasi Proses Pelayanan
6. Dokumentasi Kegiatan Survey IMB
7. Dokumentasi Rapat Tim Teknis
8. Keputusan Daerah Kota Blitar No. 8 Tahun 1997
9. Peraturan Walikota Blitar No. 16 Tahun 2006
10. Curriculum Vitae



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan Pemerintah daerah memperoleh ruang yang sangat longgar untuk melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik.

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai wujud dan penekanan arah kebijakan tersebut, telah terbuka peluang dan kesempatan yang sangat luas kepada daerah otonom untuk melaksanakan urusan pemerintahan secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggung jawab. 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.

Hal yang penting dalam otonomi daerah adalah berlakunya asas desentralisasi. Desentralisasi menurut Henry (dalam Nurcholis, 2007, h. 10) adalah penyerahan kekuasaan secara hukum untuk menangani bidang-bidang/fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa

sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 Tahun 2004)

Dalam penyerahan wewenang dari sebagian urusan pusat kepada daerah yang diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 32 Tentang Pemerintahan Daerah. Pada pasal 14 disebutkan bahwa yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah untuk kabupaten/kota meliputi:

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan;
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum;
5. Penanganan bidang kesehatan;
6. Penyelenggaraan pendidikan;
7. Penanggulangan masalah sosial;
8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan;
9. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
10. Pengendalian lingkungan hidup;
11. Pelayanan pertanahan;
12. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
13. Pelayanan administrasi umum pemerintahan;
14. Pelayanan administrasi penanaman modal;
15. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan
16. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Hubungan antara Pemerintah dan pemerintahan daerah dalam bidang pelayanan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 meliputi:

1. Kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal;
2. Pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan
3. Fasilitasi pelaksanaan kerjasama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum

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

Birokrasi publik pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya yang menganut prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik ini merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat (*publik*) yang menuntut agar mereka mendapat hak dan perlakuan yang sama oleh negara dalam beraktifitas dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara. Pelayanan publik diartikan sebagai bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, Pemerintah Daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman UMUM Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Selain itu menurut Widodo Joko dalam Sumartono (2007, hal. 3) menjelaskan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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 kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, dimana masih dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Pengguna jasa pelayanan akan mendapatkan kepuasan manakala pemberi pelayanan dalam hal ini aparat birokrasi dapat memahami kebutuhan

masyarakat, mempunyai empati yang tinggi serta menunjukkan kualitas pelayanan yang prima. Mencermati dinamika sosial kemasyarakatan dalam pengelolaan pelayanan publik, maka dapat dipastikan bahwa masyarakat menginginkan adanya perubahan antara lain :

1. Masyarakat mendambakan pelayanan yang cepat, ringkas, murah dan berkualitas. Pelayanan yang cepat tersebut dapat dilakukan jika adanya pendelegasian, pendistribusian kewenangan dalam pelayanan publik.
2. Adanya sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) sehingga masyarakat dalam mengurus kepentingannya tidak harus kemana-mana
3. Adanya standar pelayanan yang jelas bagi masyarakat dengan menetapkan standar pelayanan prima
4. Masyarakat mendambakan pelayanan yang ramah dan bersahabat yang tidak menempatkan masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan.
5. masyarakat ingin adanya wadah khusus yang menangani keluhan, aspirasi dan partisipasi dalam pelayanan publik. (Dikutip dari: Buku Saku Pelayanan Publik IMB, Edisi 2008, h. 3)

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

Kenyataan yang tampak bahwa kualitas layanan publik di Indonesia masih sangat rendah, sementara ruang protes dan partisipasi masyarakat sangat terbatas. Keluhan masyarakat berhenti di kotak saran yang tidak jelas akan berakhir di tangan siapa tidak ada yang dapat memberi jaminan atau kepastian akan jawaban tuntutan tersebut. Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia itu tak lepas dari buruknya personil penyelenggara (Sumber Daya Manusia). Para penyelenggara layanan publik pada umumnya

memandang masyarakat sebagai obyek yang tidak memiliki daya tawar dan perilaku Aparatur Negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Kultur birokratis petugas, prosedur yang berbelit, biaya mahal, serta tiadanya standar pelayanan menjadi ciri khas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sesuai kalimat "Kalau dapat diperlambat, mengapa harus dipercepat?".

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. aradigma

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

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

Dasar aturan Pelayanan Publik yang mengatur tentang pemberian pelayanan di Indonesia adalah Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor

11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, Keputusan MENPAN No 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dimana di dalamnya adalah prinsip pelayanan prima, dan salah satu aturan pokok yang telah ditetapkan dalam masalah pelayanan adalah upaya dimana memberdayakan dan mengarahkan birokrasi agar menjadi rasional dan efisien serta bertanggungjawab kini tergantung dari seberapa besar kemampuan dan kesungguhan pemerintahan dalam menumbuhkan nilai-nilai birokratisme baru dalam sikap dan perilaku pegawai padahal ketentuan perundang-undangnya, yaitu Undang-undang No. 43 tahun 1999 telah menyatakan dengan tegas bahwa pegawai bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

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

Salah satu bentuk nyata pelayanan Pemerintah yang menunjukkan pelayanan yang berkualitas adalah Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perijinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru,

mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku. Ijin merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh masyarakat sebelum mendirikan sebuah bangunan sehingga diharapkan terciptanya suatu lingkungan perkotaan yang harmonis. (Dikutip dari: Buku Saku Pelayanan Publik IMB, Edisi 2008, hal. 9).

Kota Blitar merupakan wilayah terkecil kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, mempunyai peran yang strategis dalam menunjang laju pertumbuhan daerah sekitarnya. Dengan semakin berkembangnya pertumbuhan penduduk khususnya di Wilayah Kota Blitar, maka akan mengakibatkan pertumbuhan pendirian bangunan juga semakin meningkat. Pada saat ini banyak dijumpai berdirinya bangunan-bangunan ditepi jalan raya yang secara umum dapat mengganggu keindahan kota. Mengganggu ketertiban umum, mengganggu arus lalu lintas, mengganggu pemilik bangunan/tanah yang ada dibelakangnya. Hal ini apabila dibiarkan dan tidak sedini mungkin ditata dengan baik, maka dapat dipastikan akan banyak terjadi pendirian bangunan yang tidak mencerminkan suatu kawasan yang indah, nyaman, serasi dan sehat.

Dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab, maka perlu dibentuk suatu lembaga yang bertugas dalam hal pelayanan, untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah Kota Blitar mengeluarkan Perda No. 4 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi Kantor-kantor Daerah Kota Blitar. Perda tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya SK Walikota No. 20 Tahun 2003 tentang Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Daerah kota Blitar untuk menyelesaikan perijinan khususnya pada pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Wilayah Kota Blitar. Sejak dikeluarkannya peraturan tersebut maka sejak tanggal 7 April 2003 Kota Blitar sudah memiliki tempat pengurusan pelayanan perijinan satu pintu (*one stop service*) dengan nama Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Diharapkan dengan adanya kantor ini proses pengurusan pelayanan perijinan menjadi cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dimaksudkan adanya Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) agar Pemerintah Kota Blitar dapat mengambil kontrol dalam rangka pendataan fisik khususnya daerah Kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan fisik kota agar terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan, guna memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 17 Tahun 2006 Kepala Kantor Pelayanan Terpadu diberi wewenang menandatangani SK Ijin sehingga betul-betul pelayanan dapat dilaksanakan dalam satu pintu (*one stop service*) maka apabila dalam melaksanakan proses pelayanannya terdapat permasalahan tidak sulit untuk mencari penyelesaiannya sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lancar. Serta harus menempatkan masyarakat sebagai pengguna yang harus dilayani dengan baik dan memuaskan dari pelayanan yang diberikan. Dwiyanto dalam Sumartono (2007, h. 16) mengatakan ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perijinan (IMB) maka dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari pengukuran, 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 Kota Blitar secara maksimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul "Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar).

B. PERUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimanakah Mekanisme penerbitan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?

2. Bagaimanakah Kualitas pelayanan IMB yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat maksimalnya pemberian layanan IMB kepada masyarakat?

C. TUJUAN PENELITIAN

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

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisa Mekanisme penerbitan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisa Kualitas pelayanan IMB yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan tanggapan pengguna/stakeholder
3. Untuk mendiskripsikan dan menganalisa Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat maksimalnya pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu kepada masyarakat

D. KONTRIBUSI PENELITIAN

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

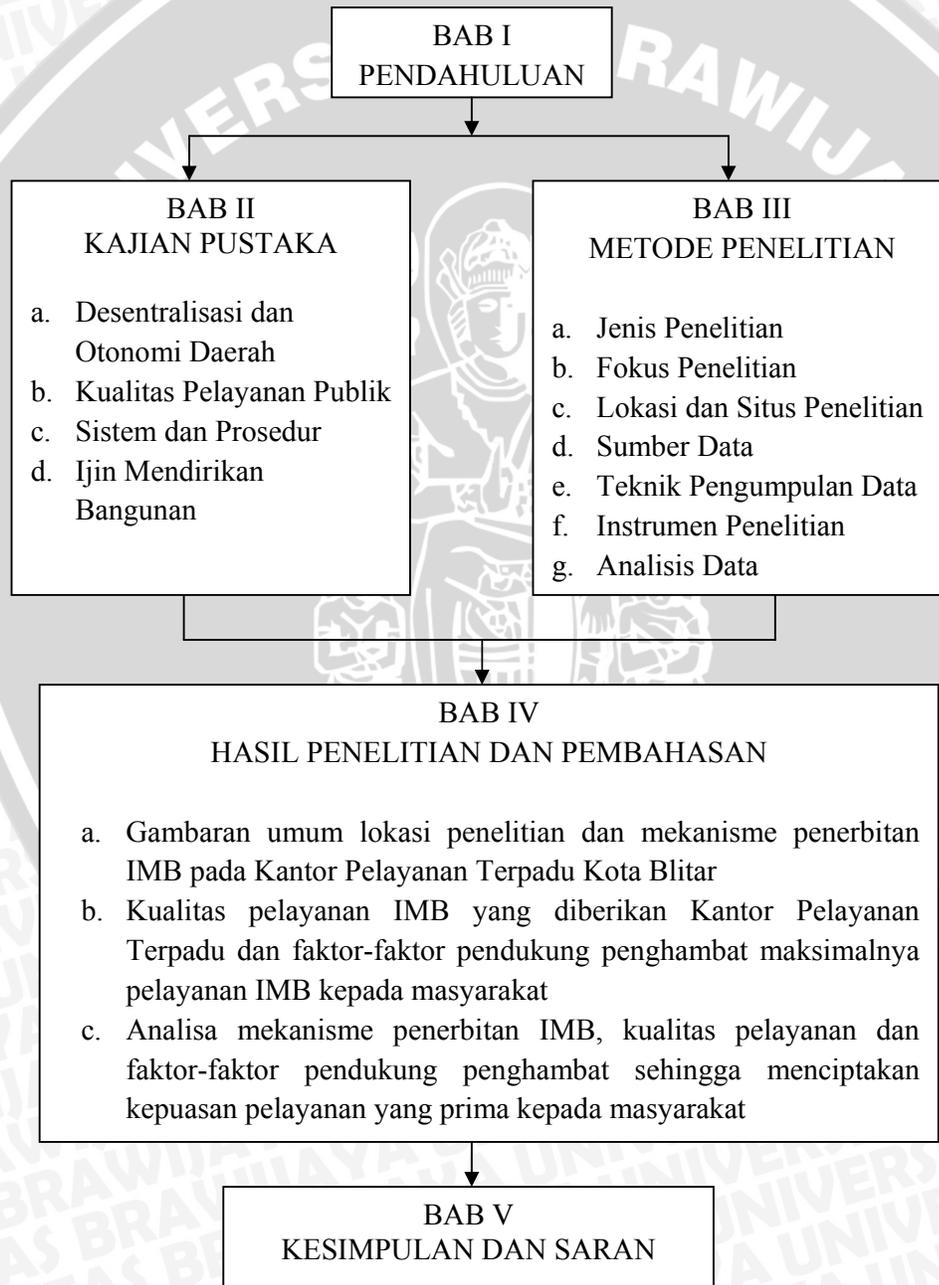
1. Manfaat Teoritis
 - (a) Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - (b) Dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang kondisi kualitas pelayanan pada Dinas/Instansi khususnya pada Kantor pelayanan Terpadu
2. Manfaat Praktis
 - (a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan pemikiran kepada aparat pemerintah Kota Blitar 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 atau topik yang sama.

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Kerangka pemikiran sebagai arahan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 1
Bagan Sistematika Pembahasan



BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. PEMERINTAHAN DAERAH

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Local government menurut Benyamin yang dikutip oleh Nurcholis (2007, h. 24) dapat mengandung tiga arti, yaitu pemerintah lokal, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal, dan yang terakhir yaitu daerah otonom. *Local government* dalam arti pertama menunjuk pada lembaga/organnya. Maksudnya *Local government* adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah. *Local government* dalam arti kedua meunujuk pada fungsi/kegiatannya. Dalam arti ini *Local government* sama dengan pemerintahan daerah. Dalam konteks Indonesia pemerintah daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah adalah badan atau organisasi yang lebih merupakan bentuk pasif-nya, sedangkan Pemerintahan daerah merupakan bentuk aktifnya. Dengan, kata lain, pemerintahan daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. *Local government* dalam pengertian ketiga yaitu sebagai daerah otonom. Dalam pengertian ini *Local government* memiliki otonomi (lokal), dalam arti self government. Yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules making = regelling*) dan mengurus (*rules application = bestuur*) kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri.

Menurut Harris yang dikutip oleh Nurcholis (2007, h. 26) pemerintahan daerah adalah pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan-badan daerah yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional. Pemerintahan ini diberi kekuasaan, diskresi (kebebasan mengambil kebijakan), dan tanggung jawab tanpa dikontrol oleh kekuasaan yang lebih tinggi.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan daerah adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan fungsi/kegiatan pemerintahan di daerah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan

masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan daerah diperlukan administrasi pemerintahan daerah. Administrasi pemerintahan daerah menurut Nurcholis adalah proses-proses kegiatan yang terdapat pada pemerintahan daerah yang mencakup masukan, keluaran, tujuan, lingkungan, dan umpan balik untuk mencapai tujuan. Semua proses itu tersebut dimulai dari proses politik, proses pemerintahan, dan proses administrasi. Proses politik menghasilkan peraturan, proses pemerintahan menghasilkan kebijakan publik, dan proses administrasi menghasilkan layanan publik.

2. Pengertian Desentralisasi

Secara harfiah, kata desentralisasi berasal dari dua penggalan bahasa Latin, yakni: *de* berarti lepas, *centrum* berarti pusat, jadi dapat dikatakan bahwa desentralisasi berarti lepas dari pusat atau mandiri, diakses pada tanggal 07 Maret 2008 dari (<http://bhariwibowo.blogspot.com>). Menurut Rondinelli yang dikutip oleh Suwondo (2001, h. 30) menyatakan bahwa "Desentralisasi merupakan transfer atau pendelegasian wewenang politik dan hukum untuk merencanakan, membuat keputusan dan memanager fungsi-fungsi publik dari pemerintah pusat dan lembaga-lembaganya terhadap organisasi-organisasi di lapangan dari lembaga-lembaga tersebut, unit-unit pemerintah, otoritas pembangunan regional; wewenang fungsional; pemerintah-pemerintah otonomi lokal; atau lembaga-lembaga non-pemerintahan".

Selanjutnya desentralisasi dapat dimengerti dalam dua jenis yang berbeda menurut Conyers yang dikutip oleh Muluk (2002, h. 59) yang mendasarkan pada berbagai literatur berbahasa Inggris, yakni *devolution* yang menunjuk pada kewenangan politik yang ditetapkan secara legal dan dipilih secara lokal; dan *deconcentration* yang menunjuk pada kewenangan administratif yang diberikan pada perwakilan badan-badan pemerintah pusat.

Selanjutnya Rondinelli dan kawan-kawan lebih luas lagi dalam mengungkapkan jenis desentralisasi yang dikutip oleh Muluk (2002, h. 61)

yakni : *deconcentration* (penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah), *delegation* (perpindahan tanggung jawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi di luar struktur birokrasi reguler dan hanya secara tidak langsung dikontrol oleh pemerintah pusat), *devolution* (pembentukan dan penguatan unit-unit pemerintahan sub-nasional dengan aktivitas yang secara substansial berada di luar kontrol pemerintah pusat), dan *privatization* (memberikan semua tanggung jawab atas fungsi-fungsi kepada organisasi non pemerintah atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah).

Menurut Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan wewenang dari organisasi yang lebih tinggi ke organisasi yang lebih rendah yang menyangkut urusan pemerintahan, kemasyarakatan, politik, hukum, pengembangan ekonomi, fungsi administratif.

3. Pengertian Otonomi Daerah

Otonomi daerah secara etimologis berasal dari bahasa Latin, yaitu otonomi "*Autos*" yang berarti sendiri dan "*Nomos*" yang berarti aturan, diakses pada tanggal 07 Maret 2008 dari <http://pamitaonline.wordpress.com/page/3/>. Menurut Charles yang dikutip oleh Nurcholis (2007, h. 30) Otonomi adalah kebebasan untuk membuat keputusan sendiri dengan tetap menghormati perundang-undangan. Menurut Syarifuddin yang dikutip oleh Yuwono dkk (2008, h. 14) mengatakan bahwa otonomi daerah sebagai kebebasan atau kemandirin tetapi bukan kemerdekaan.

Otonomi daerah dapat diwujudkan sebagai hasil dari pendelegasian sebagian urusan pusat berdasarkan prospektif yang bertujuan mencapai kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat (Yuwono, 2008, h. 16). Selain

itu menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Nurcholis (2007, h. 30) menjelaskan otonomi daerah adalah wewenang untuk menyelenggarakan kepentingan sekelompok penduduk yang berdiam dalam suatu lingkungan wilayah tertentu yang mencakup mengatur, mengurus, mengendalikan, dan mengembangkan berbagai hal yang perlu bagi kehidupan penduduk.

Sedangkan Suparmoko (2002, h. 18) mengartikan otonomi daerah sebagai kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Otonomi daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud otonomi daerah adalah hak, wewenang, kewajiban, kebebasan untuk menyelenggarakan kepentingan sekelompok penduduk yang berdiam dalam suatu lingkungan wilayah tertentu yang mencakup mengatur, mengurus, mengendalikan, dan mengembangkan berbagai hal yang perlu bagi kehidupan penduduk dengan tetap menghormati perundang-undangan.

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008, h.128)

Pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pelayanan adalah melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2006, h.16).

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7 /2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006, h. 5), sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan yang terus berubah. Memenuhi tuntutan tersebut, kesiapan dan kemampuan birokrasi publik semakin perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan pada sisi yang lain. Untuk mengurangi kesenjangan ini, para aparatur memiliki kemampuan profesional yang tinggi dan secara terus menerus mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat.

2. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- (a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- (b) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- (c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. (Ratminto, 2005, h. 20-21).

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin sengit, termasuk di dalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah dan organisasi bisnis dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karenanya Husaini menyebutkan diperlukan pemahaman terhadap faktor-faktor eksternal dengan cara:

- (a) Memulai mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan;
- (b) Mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan;
- (c) Mempertemukan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan, (Zauhar, 2001, h.8)

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pimpinan, baik organisasi pemerintahan maupun bisnis dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pelanggan, yang pada intinya adalah perlu

perbaiki kinerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima (*excellent public service*).

Pada faktor internal, maka memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah terkait langsung dengan mekanisme, sistem dan prosedur, dalam memberikan layanan, oleh karenanya diperlukan teknik/cara pada tingkat operasionalisasinya.

Banyak pendapat para ahli merumuskan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata yang sebaik mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik formal maupun informal. Ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas layanan yang memuaskan. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Islami (2002, h. 6) adalah:

- (a) Prinsip Aksesibilitas
Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- (b) Prinsip Teknikalitas
Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan.
- (c) Prinsip Profitabilitas
Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- (d) Prinsip akuntabilitas
Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya.
- (e) Prinsip Kontinuitas
Setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

Prinsip-prinsip pelayanan publik memegang peranan yang penting karena jika para aparatur menerapkan kesemua prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada, maka akan didapat pelayanan publik yang optimal. Sebagaimana tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain:

- (a) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- (b) Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 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 pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- (f) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- (h) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- (i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Ratminto, 2005, h. 22-23).

Keberadaan pelayanan publik memang memegang peranan penting karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka memenuhi segala kebutuhannya sehingga penekanan pada sebagaimana upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal perlu ditingkatkan. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip diatas diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan berkualitas.

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Asas-asas dalam pelayanan publik adalah:

- (a) **Transparansi**
Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (b) **Akuntabilitas**
Yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (c) **Kondisional**
Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (d) **Partisipatif**
Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- (e) **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.
- (f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Ratminto, 2005, h. 19-20).

5. Strategi Pelayanan Publik

Kevin P. Kearns dalam Islamy (2002, h. 4) menawarkan adanya empat macam strategi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- (a) *Growth strategies* (strategi pertumbuhan)
Suatu strategi pelayanan bila difokuskan pada pengembangan pemberian pelayanan pada program-program pelayanan yang telah ada sesuai dengan portfolio (posisi dan tupoksinya) disebut dengan *concentration growth strategy*. Misalnya dengan mengembangkan pemberian pelayanan secara horizontal yaitu mendirikan pelayanan

ditempat lain atau dengan meningkatkan kapasitas produksi pelayanan. Hal ini dilakukan baik dengan sumber-sumber sendiri (internal) ataupun lewat kolaborasi, akuisisi atau merger (eksternal) dengan pihak lain. Atau mengembangkan pelayanan secara vertikal yaitu dengan mengontrol saluran supply dan distribusi baik lewat sumber sendiri ataupun dengan pihak luar.

Selain itu bila pengembangan pelayanan yang dilakukan dengan menambah jumlah dan jenis program pelayanan selain yang telah ada portfolionya, ini disebut dengan diversification *growth strategy*. Strategi ini juga terbagi menjadi dua macam yaitu diversifikasi secara konsentrik yang diarahkan pada diversifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk pelayanan tidak sejenis baik lewat sumber sendiri maupun dengan pihak luar, dan diversifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk pelayanan tidak sejenis baik lewat sumber sendiri maupun dengan pihak luar.

(b) *Retrenchment strategies* (strategi meningkatkan efisiensi)

Ada tiga macam strategi yaitu:

1) *Turnaround* (strategi perputaran)

Strategi ini dipakai bila kinerja organisasi menurun tetapi prospek untuk melakukan revitalisasi masih baik atau masih dimungkinkan dengan alasan produk pelayanan masih berada di jalur bisnis yang benar dan dibutuhkan masyarakat. Strategi ini difokuskan pada peningkatan efisiensi dan kinerja organisasi secara keseluruhan tanpa mengubah misi dan portofolio program pelayanannya.

2) *Divestment* (strategi divestasi)

Strategi ini dilakukan bila strategi perputaran tidak dimungkinkan lagi dilaksanakan karena organisasi pelayanan tidak mampu lagi menawarkan portofolio program pelayanan yang benar. Ada tiga cara divestasi yang biasa ditempuh, yaitu: dengan mengalihkan problema program pelayanan ini pada organisasi lain, menghapus pelayanan ini dari portofolio, dan mencari jalan lain dengan menggabungkan dengan bagian lain dari portofolio yang ada.

3) *Liquidation* (strategi likuidasi)

Strategi likuidasi adalah strategi penghentian secara formal kegiatan pelayanan pada umumnya lewat menjual sebanyak mungkin aset dan mendistribusikan prosesnya kepada kreditor dan stakeholder.

(c) *Stability strategies* (strategi stabilisasi)

Strategi ini didesain untuk membantu organisasi pelayanan melindungi posisi dan keberadaan lingkungannya. Strategi ini diperlukan bila organisasi pelayanan mengalami pertumbuhan yang mantap atau bila kondisi lingkungan sering berubah cepat. Ada empat varian strategi, yaitu:

1) *Statusquo strategy*, dipakai untuk mempertahankan status dan arah organisasi yang ada sekarang

2) *Captive strategy*, digunakan untuk melindungi organisasi dari lingkungan yang merongrong

3) *Pause Strategy*, dipakai untuk penyesuaian diri yang tepat karena adanya pertumbuhan atau peningkatan efisiensi atau perubahan organisasi yang substansial

- 4) *Incremental strategy*, dipakai bila organisasi membutuhkan pertumbuhan bertahap
- (d) *Collaborative strategies* (strategi kolaborasi)
Banyak keinginan dari masyarakat agar organisasi publik dan organisasi non publik melakukan kerjasama (bukannya kompetisi) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini terdiri dari tiga macam, yaitu:
 - 1) *Resorce sharing*, pihak yang terlibat saling berbagi sumber-sumber yang mereka miliki atau akan dimiliki untuk meningkatkan efisiensi pelayanan
 - 2) *Joint ventures*, adanya komitmen antara dua organisasi atau lebih untuk menangani kebutuhan masyarakat secara bersama
 - 3) *Strategic alliances*, adanya komitmen antara dua organisasi atau lebih untuk menyatukan kekuatan-kekuatan yang dimiliki yang diarahkan terhadap sejumlah isu strategis guna mencapai tujuan yang mereka inginkan.

Walaupun ada bermacam-macam strategi yang dapat diterapkan tetapi dapat dikategorikan sama yaitu strategi model pelayanan publik yang ramah pelanggan, yaitu:

- 1) *Responsive*, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan didepan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first* atau memberikan kepada mereka *voice dan choice*)
- 2) *Innovative*, yaitu suatu strategi pelayanan dimana penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik.
- 3) *Entrepreneurial*, yaitu suatu strategi pelayanan publik dimana penyedia pelayanan mengadopsi nilai-nilai dan prinsi-prinsip utama yang berhasil diterapkan disektor privat atau bisnis ke sektor publik. (Islamy, 2002, h. 2).

6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran atau parameter yang dibakukan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh kedua pihak yaitu pemberi layanan dan penerima layanan. Standar adalah spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sehingga pihak penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan obyektif dari organisasi penyedia layanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standart pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- (a) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (b) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (c) Biaya Pelayanan
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (d) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (e) Sarana dan Prasarana
Penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemeberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto, 2005, h. 24).

Menurut Perda No. 11 tahun 2005 pasal 14 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur terdapat beberapa standar yang diupayakan untuk dipenuhi, yaitu:

- (a) Standar pelayanan publik disusun sesuai jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik
- (b) Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi standar persyaratan, biaya dan waktu.
- (c) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

7. Pola penyelenggaraan pelayanan publik

Terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, antara lain:

- (a) Fungsional
Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- (b) Terpusat
Pola pelayanan publik yang secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- (c) Terpadu
Pola pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
- 1) Terpadu Satu Atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
 - 2) Terpadu Satu Pintu
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - 3) Gugus Tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. (Ratminto, 2005, h.25-26).

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

8. Paradigma dalam Pelayanan Publik

(a) Old Publik Administration

Persepektif pertama yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 yang berjudul "*the study of administration*". Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan *netralitas* dan *profesionalitas*.

Administrasi publik diawasi oleh dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih, (Muluk, 2005, h.6).

Gagasan kedua menyangkut nilai yang dikedepankan oleh persepektif ini, bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui para pakar seperti Taylor (1923) dengan "*scientific management*", White (1926) dan Willoughby (1927) yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien, dan Gullick & Urwick (1937) yang menuangkan prinsip-prinsipnya dengan apa yang disebut POSDCORB, (Keban, 2004, h.30).

Dengan mengacu pada dua gagasan utama tersebut, persepektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintahan pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Persepektif ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisiensi sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Perspektif ini berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran.

Selama masa berlakunya perspektif *old publik administration* ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Herbert A. Simon yang mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalannya secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia adalah

rasionalitasnya, namun Simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisiensi bagi organisasi, (Muluk, 2005, h. 2).

Dalam pandangan ini dijelaskan posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt & Denhardt bahwa "untuk apa simon disebut 'laki-laki administrasi', tingkah laku yang rasional adalah yang dapat membawa tujuan organisasi kedepan secara efisien". Pandangan berbeda kedua dalam perspektif *old public administration* adalah *public goods* (komoditas publik) sebagai output dari badan-badan publik. Ketiga, teori ini didasarkan pada asumsi bahwa situasi keputusan yang berbeda akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam penentuan pilihan.

Dengan alasan ini, teori pilihan publik berupaya menstrukturasi proses pembuatan keputusan sehingga dapat mempengaruhi pilihan-pilihan manusia. Hal ini merupakan kunci beroperasinya badan-badan publik. Teori pilihan publik inilah yang merupakan jembatan penghubung antara *old public administration* dengan *new public management*, (Muluk, 2005, h. 3).

(b) New Publik Management (NPM)

Paradigma *New Public Managemet* ini melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Karena itu Hood dalam (Keban, 2004, h. 34) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *New Publik Management*, yaitu:

- 1) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- 2) Penggunaan indikator kinerja
- 3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
- 4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- 5) Pergeseran kompetisi yang lebih tinggi
- 6) Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen

- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Vigoda dalam Keban (2004, h. 34) berpandangan selama ini, NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektifitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pattigrew 1997 dalam Pasolong (2008, h. 35) antara lain:

1. Orientasi *The Drive* yaitu, mengutamakan nilai efisiensi dalam pengungkuran kinerja.
2. Orientasi *Downsing and Desentralization* yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
3. *Orientasi in search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. *Orientasi Public service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi "user" dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang pilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan "social learning" dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

(c) New Public Service (NPS)

Di tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru yaitu " *The new Publik Service* " (NPS) oleh J.V Denhardt dan R.B. Denhardt dalam Pasolong (2008, h.141). Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Public Management*, dan beralih ke prinsip NPS. Menurut mereka, administrasi publik harus :

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not costumers*)
- 2) Mengutamakan kepentingan publik (*Seek the public interest*)
- 3) Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan (*value citizen over entrepreneurship*)

- 4) Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
- 6) Melayani dari pada mengendalikan (*serve rather than steer*) dan,
- 7) Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*)

Pengejawantahan dalam jenis dan pola kebijakan sudah harus dilakukan agar kebijakan publik dapat lebih memunculkan semangat demokrasi dan berpihak kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam *sharing* pendapat, dialog bebas, penekanan pada kepentingan publik dan prinsip-prinsip demokrasi, harus mewarnai kebijakan publik, (Pasolong, 2008, h. 63).

Menurut Muluk (2005, h. 6), perspektif *New Publik Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Adanya perkembangan paradigma dalam pelayanan publik menunjukkan adanya perhatian terhadap pengaruh administrasi publik yang semakin tinggi. Dari ketiga teori tersebut diatas, yang sesuai dengan penelitian pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah teori *New Publik Service* (NPS). NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya bisnis, tetapi sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis. Pengertian dari Denhardt bahwasanya, walaupun NPS orientasinya publik bukan pelanggan namun "keinginan" publik juga menjadi perhatian sebagaimana layaknya pelanggan dalam dunia privat. Itu tersirat dari kata aparatur publik seharusnya banyak "mendengar" (*listening*) dan "melayani" (*servicing*) daripada "memberitahu" (*telling*) dan "mengendalikan" (*steering*). Lebih dari itu, ide pokok dari NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga (*citizen*), (Pasolong, 2008, h. 142).

9. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi. Bila persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008, h. 132) adalah :

- (a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- (b) Kecocokan pemakaian
- (c) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- (d) Bebas dari kerusakan
- (e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- (f) Melakukan segala sesuatu dengan benar semenjak awal
- (g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Pasolong (2008, h. 132), adalah *"the extent to which products meet the requirement of people who use them"*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, Sinambela (2004, h.6) seperti :

- (a) Kinerja (*performance*)
- (b) Kendala (*reliability*)
- (c) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- (d) Estetika (*aesthetics*), dan sebagainya

Jadi yang dinamakan kualitas adalah sesuatu barang atau jasa yang diberikan penyedia pelayanan dengan terpenuhinya persyaratan serta memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2008, h. 134) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Secara teoritis tujuan pelayanan publik

pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- (a) Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
- (b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- (d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
- (e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- (f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2004, h. 6).

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima yang biasa disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang menetapkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, Selain mencatumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Satu hal lagi yang diatur dalam ketetapan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 adalah "jumlah responden minimal 150 Orang yang dipilih secara acak", yang kemudian diimplementasikan kedalam 14 kuesioner (pertanyaan) ke 14 (empat belas) unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Pasolong, 2008. 139-140)

Acuan dari kualitas seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan kepuasan pelanggan (*Customer focused Quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang abstrak tetapi dapat dirasakan oleh penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik perlu diukur agar dapat diketahui kekurangan apa saja yang harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan. Untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Sementara itu, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Hadiwiyono, 2007, h. 9) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, meliputi :

- (a) *Tangibles* (bukti langsung): menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik, komputerisasi, adanya ruang tunggu dan lainnya.
- (b) *Reliability* (keandalan): menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- (c) *Responsivess* (daya tanggap): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen,
- (d) *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan tujuan pula menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen.
- (e) *Emphaty* (empati): memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personil kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Disebutkan dalam Pasolong (2008, h. 134), mencapai kualitas pelayanan hal yang didahulukan adalah keinginan dari pelanggan. Sehingga pelayanan internal penting untuk dilakukan karena merupakan langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Kalau tidak demikian bagaimanapun performa dari suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, maka citra organisasi tersebut akan tetap dinilai tidak bagus.

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan *service quality* Zeithaml-Parasurman-Berry. Dikarenakan dalam kelima indikator tersebut menurut pada apa yang dikatakan konsumen sebagai pengguna jasa. Sesuai dengan penjelasan Pasolong yang menyebutkan dalam mencapai kualitas pelayanan alat yang didahulukan adalah keinginan dari pelanggan, sehingga apa yang dikatakan pelanggan sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan organisasi. Pada dasarnya teori tentang *service quality* dari

Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

10. Manfaat Pelayanan

Pada dasarnya, setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat penerima layanan maupun oleh pemberi pelayanan itu sendiri. Hal ini seperti diungkapkan oleh Sianipar bahwa suatu pelayanan akan memberikan manfaat ganda, yakni:

- (a) Bagi pegawai yang melayani : semakin percaya diri, terdapat kepuasan pribadi, menambah ketenangan dan semangat kerja, membuka pintu karir dan meningkatkan kesejahteraan karena adanya bonus, insentif dan kenaikan gaji atau upah.
- (b) Bagi pelanggan : kebutuhan terpenuhi, mendapat kepuasan yang lebih baik, merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya serta merasa mendapatkan layanan yang profesional.
- (c) Bagi organisasi : meningkatkan citra organisasi, eksistensi organisasi semakin mantap, keharmonisan hubungan dengan pelanggan, memperoleh loyalitas pelanggan, punya peluang untuk berkembang pesat, memiliki daya saing yang fungsi dan meningkatnya pendapatan organisasi (Sianipar, 1998:15)

Sehubungan dengan banyaknya manfaat yang dapat diperoleh, maka diharapkan berbagai instansi atau organisasi penyedia layanan baik yang berupa barang ataupun jasa dapat secara terus-menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan prima dan pelayanan terbaik terhadap masyarakat pengguna layanan.

C. Sistem dan Prosedur

1. Pengertian Sistem

Istilah sistem berasal dari kata Yunani "*Systema*" yang mempunyai pengertian yaitu: (a) Suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian. (b) Hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen secara teratur, (Pasolong, 2008, h. 150).

Sistem adalah suatu proses atau aktivitas yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, pengukuran dan peninjauan serta tindak lanjut untuk meningkatkan yang telah dicapainya. Dalam Moenir (2006, h. 99)

dijelaskan pengertian sistem sebagai suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Demikian eratnya hingga kerusakan pada salah satu komponen mengakibatkan terganggunya sistem. Dengan kata lain bahwa sistem merupakan kesatuan yang menjalin hubungan kerjasama untuk melaksanakan kegiatan dalam organisasi. Dari pengertian sistem di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem memuat beberapa sub sistem yang merupakan satu kesatuan yang menjalin hubungan kerjasama untuk melaksanakan kegiatan dalam organisasi.

Dari batasan tersebut diketahui adanya persyaratan bagi berlakunya suatu system, yaitu sebagai berikut :

- (a) Sistem harus terdiri dari subsistem. Subsistem ini dapat berupa unit organisasi dan dapat pula unit kegiatan
- (b) Antara subsistem yang dan subsistem yang berikutnya harus terjadi interaksi. Interaksi ini dapat berupa : saling ketergantungan, saling terkait, saling menjalin dan saling berkesinambungan
- (c) Suatu sistem harus merupakan proses kegiatan secara berurutan
- (d) Suatu sistem harus mempunyai tujuan tertentu yang jelas

Dari pengertian sistem diatas, yang merupakan subsistem adalah prosedur. Antara prosedur yang satu dengan prosedur yang lain dalam system itu saling berkaitan. Sedangkan metode merupakan komponen dari prosedur. Semuanya merupakan proses yang berkaitan satu dengan lainnya menuju arah ke sasaran, maksud, atau tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan, yang dimaksud dengan sistem adalah sekumpulan bagian atau unit yang saling berkaitan dan berhubungan. Dan apabila salah satu bagian tidak berfungsi maka akan berpengaruh pada bagian yang lain. Dalam hubungannya dengan pelayanan, sistem pelayanan adalah sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan berhubungan untuk mencapai tujuan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengertian Prosedur

Menurut Syamsi prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Sedangkan Terry memberikan batasan mengenal prosedur, yaitu serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan, (Syamsi, 2004, h. 33).

Pada hakikatnya prosedur itu diterapkan bagi pekerjaan yang berulang-ulang. Biasanya dalam prosedur itu dicantumkan batas waktu untuk setiap langkah, sehingga prosedur itu akan berjalan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Selain itu dijelaskan oleh Syamsi suatu prosedur mempunyai ciri yang bersifat stabil di satu pihak dan fleksibel di lain pihak. Ini yang menyebabkan nampak saling bertentangan. Secara umum dikatakan, sasaran yang stabil (tidak berubah) akan menjadikan prosedur yang stabil juga. Sebaliknya apabila sasarannya berubah maka prosedur pelaksanaannya juga akan ikut berubah. Perubahan sasaran itu dapat disebabkan berkembangnya organisasi dan dapat juga organisasinya belum mantap.

Dapat dikatakan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi dapat berubah seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat akan prosedur tersebut. Perubahan prosedur juga tergantung akan visi dan misi organisasi yang ingin dicapai.

D. IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN

1. Pengertian dan Fungsi Ijin

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia ijin merupakan pernyataan mengabulkan (tiada melarang), serta persetujuan membolehkan. Sedangkan pengertian ijin berdasar pada Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Sehingga dapat dipahami apabila ijin merupakan suatu ketentuan apakah suatu aktivitas diperbolehkan untuk dikerjakan atau tidak sehingga dalam hal ini terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu pihak yang memberikan ijin dan pihak yang meminta atau memperoleh ijin.

Secara umum fungsi ijin dapat ditinjau dari dua sudut yaitu :

- 1) Dari sudut pemerintah ijin menjadi suatu alat yang dengannya pemerintah dapat mengawasi segala tindakan penerima ijin sesuai dengan kesepakatan atas ijin yang diperolehnya.
- 2) Dari sisi penerima ijin, maka ijin yang diperolehnya memberikan perlindungan baginya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan kesepakatan atas ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam ijin itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa ijin mengandung dua pengertian yaitu :

- a) Substansi, yang menyangkut kumpulan kriteria yang diberlakukan untuk mendapatkan keinginan sesuai dengan yang diberlakukan untuk mendapatkan keinginan sesuai dengan yang diharapkan atau kondisi yang tidak diinginkan
- b) Mekanisme, yang merupakan proses dan perumusan substansi, mengurutkannya dalam prosedur yang dengannya menjadi mudah dikerjakan dan selalu seragam dalam pemberlakuannya (Sobana dalam Sidharta, 1996, h. 408)

Dapat dilihat apabila ijin secara substansi melihat pada isi dan maksud ijin yang nantinya akan berhubungan dengan berbagai kriteria yang diberlakukan untuk mendapatkannya. Sedangkan dari mekanismenya maka ijin merupakan suatu rangkaian proses yang didalamnya tercakup prosedur yang digunakan.

2. Ijin Mendirikan Bangunan

Dikaitkan dengan pemahaman tentang ijin maka pengertian ijin mendirikan bangunan (IMB) adalah suatu ijin pembangunan fisik setiap bangunan. IMB akan berisi ijin tentang tapak bangunan, arsitektur bangunan, Ketentuan bangunan dari segi KDB (Koefisien Dasar Bangunan), dan dari

segi KLB (Koefisien Lantai Bangunan), ketinggian bangunan, garis sempadan, kontruksi bangunan, jaringan utilitas, serta persyaratan lingkungan. Penetapan IMB mempertimbangkan kesesuaian bangunan dengan Rencana Teknik Ruang Kota serta kesesuaian struktur dengan bangunan dan lingkungannya (Sujarto dalam Sidharta, 1996, h. 61).

Pengertian yang lain dari IMB adalah perijinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku. (Dikutip dari: Buku Saku Pelayanan Publik IMB, Edisi 2008, hal. 9).

Sehingga dapat dipahami apabila IMB diberikan tidak hanya kepada orang pribadi tetapi juga badan usaha, dan kegiatan pendirian bangunannya pun berbeda jenis dan kegunaanya yang pada akhirnya akan membedakan persyaratan yang harus dipenuhi didalam penerbitannya.

3. Penyelenggaraan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Penyelenggaraan pada dasarnya mengarah kepada proses serta tata cara penyelenggaraannya. Dengan pemahaman bahwa penyelenggaraan dilaksanakan untuk melihat bagaimana proses itu berjalan secara utuh atau dengan kata lain penyelenggaraan dilakukan untuk melihat dari awal hingga akhir suatu kegiatan. Agar dapat mengetahui apa itu proses penyelenggaraan maka yang pertama harus dipahami adalah proses itu sendiri. Proses adalah merupakan serangkaian tahap kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai berakhirnya sasaran atau tercapainya tujuan (Handyaningrat, 1984, h. 20)

Dapat dilihat bahwa proses merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari penentuan sasaran sampai pada berakhirnya sasaran yang bisa berwujud suatu produk. Apabila dikaitkan dengan ijin maka proses dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan suatu produk perijinan. Dalam konteks IMB maka proses tersebut akan menghasilkan suatu produk akhir berupa IMB.

Berkaitan dengan hal pemberian ijin atau penyelenggaraan ijin maka terdapat tiga yang berhubungan menurut Sobana, yaitu :

1. Substansi dan mekanisme perijinan
2. Lembaga atau organisasi dan pihak lain yang berkepentingan
3. Lingkungan yang mempengaruhi organisasi dan ijin pada kedua hal diatas, (Sobana dalam Shidarta, 1996, h. 401).

Sehingga proses penyelenggaraan ijin diarahkan pada rangkaian kegiatan untuk melihat bagaimana ijin itu diterbitkan, pihak-pihak mana saja yang berhubungan, yang didalamnya tercakup juga prosedur-prosedur yang digunakan.



BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

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

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

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

Bogdan dan Tailor yang dikutip oleh Moleong (2006, h. 4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.

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

Jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan supaya mengetahui dan mengungkapkan fakta tentang Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor

Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Penyajiannya adalah dalam bentuk penggambaran, penguraian dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah bentuk tulisan yang sistematis.

B. FOKUS PENELITIAN

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

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

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

1. Mekanisme penerbitan IMB berdasarkan standart pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori yaitu :
 - (a) Prosedur pelayanan IMB bila dilihat dari 3 (tiga) segi:
 - 1) Mekanisme pelayanan penerbitan IMB
 - 2) Persyaratan administratif IMB
 - 3) Pelayanan informasi dan pengaduan
 - (b) Waktu penyelesaian IMB
 - (c) Biaya pelayanan IMB
 - (d) Produk pelayanan IMB
 - (e) Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu
 - (f) Kompetensi petugas pemberi layanan
2. Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu:
 - (a) Bukti langsung
 - (b) Keandalan
 - (c) Daya tanggap
 - (d) Jaminan
 - (e) Empati

3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat maksimalnya pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar:
 - (a) Faktor pendukung terdiri dari internal dan eksternal
 - (b) Faktor penghambat terdiri dari internal dan eksternal

C. LOKASI DAN SITUS PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik atau salah satu fasilitas publik dalam bidang perijinan.

Situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan obyek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

D. SUMBER DATA

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

Jenis dan sumber data ada dua, yaitu:

1. Data Primer

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

data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini yaitu:

- (a) Informan
 - a) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
 - b) Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
 - c) Pemohon IMB dan Masyarakat
- (b) Peristiwa
 - a) Kondisi di lapangan

3. Data Sekunder

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

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan penelitian secara langsung atau tidak langsung kepada objek penelitian melalui panca indra yang dilakukan secara sistematis. 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 Kantor Pelayanan Terpadu dengan melihat secara langsung pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa.

2. Wawancara (*Interview*)

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

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

3. Dokumentasi

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

F. INSTRUMEN PENELITIAN

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

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

1. Peneliti sendiri

Peneliti adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif. Peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya (Moleong, 2008, h.168)

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

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

3. Catatan lapangan (Field notes)

Alat yang umum digunakan oleh para pengamat dalam situasi pengamatan tak berperan serta. Pengamat dalam hal ini relatif bebas membuat catatan,

dan biasanya dilakukan pada waktu malam sesudah pengamatan dilakukan, (Moleong, 2006, h. 181).

4. Instrumen penelitian lainnya

Seperti buku-buku catatan, alat tulis, tape recorder, dan lain-lain.

G. ANALISIS DATA

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

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

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

1. Reduksi data (*Data reduction*)

Adalah data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian data (*Data display*)

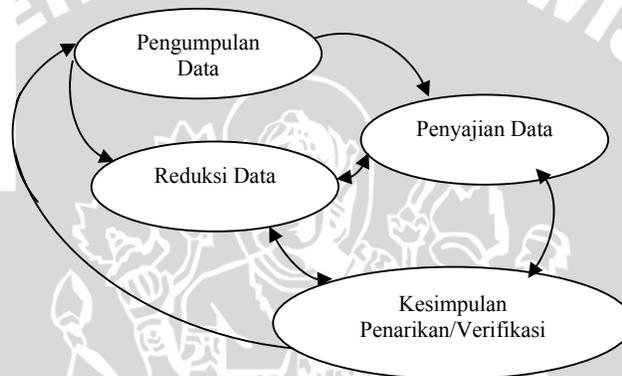
Adalah berupa sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion/Verification*)

Adalah peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang disimpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat entatif.

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

Gambar 2
Bagan Komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman, diterjemahkan oleh Rohidi, 1992, h. 20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kota Blitar

Kota Blitar adalah sebuah kota yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak sekitar 160 km sebelah selatan Kota Surabaya. Kota Blitar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Patria, Kota Lahar dan Kota Ploklamator karena dimakamkannya presiden pertama Republik Indonesia, Ir. Soekarno dan pernah pula tinggal di sebuah rumah yang sekarang dinamakan Istana Gebang. Bisa dikatakan Kota Blitar besar dan terkenal karena nilai dan historisnya. Wilayah Kota Blitar merupakan wilayah terkecil kedua di propinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto. Tetapi dilihat dari konstelasi regional Blitar mempunyai beberapa keuntungan strategis karena berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Blitar yang mempunyai kontribusi dan pergerakan yang tinggi dan juga sebagai salah satu pintu gerbang menuju wilayah tersebut. Hal ini membawa konsekuensi pada pola transportasi dan penyediaan sarana transportasi dari dan kearah Kota Blitar. Penyediaan sarana dan prasarana pendukung juga dimaksudkan agar semakin meningkatnya tingkat pelayanan terhadap pergerakan barang dan jasa serta perekonomian yang sejalan, maka semakin baik pula tingkat pelayanan kegiatan di seluruh wilayah Kota Blitar.

Gambar 3
Letak Kota Blitar



Sumber: [http:// Kota Blitar Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm](http://Kota Blitar Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm)

Gambar 4
Lambang Kota Blitar



Sumber: [http:// Kota Blitar Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm](http://Kota Blitar Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm)

(a) Sejarah Kota Blitar

Secara legal-formal Kota Blitar didirikan pada tanggal 1 April 1906 kemudian ditetapkan sebagai hari Jadi Kota Blitar. Walaupun status pemerintahannya adalah Pemerintahan Kota, tidak serta-merta menjadikan mekanisme kehidupan masyarakatnya seperti yang terjadi dikota-kota besar. Memang ukurannya pun tidak mencerminkan sebuah kota yang cukup luas. Level yang dicapai kota Blitar adalah sebuah kota yang masih tergolong antara klasifikasi kota kecil dan kota besar. Secara faktual sudah bukan kota kecil lagi, tetapi juga belum menjadi kota besar.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelusuran Team Hari Jadi Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Blitar Nomor 262 Tahun 1966 tertanggal 31 Desember 1988, maka berdasarkan dokumen dan testamen yang ada, dapatlah diketahui bahwa penetapan hari jadi Kota Blitar adalah sebagai berikut :

- 1) *Gemeente* Blitar dibentuk berdasarkan ”*Staatsblad van Nederlandsche Indie*” tahun 1906 Nomor 150 tertanggal 1 April 1906 ;
- 2) Tanggal 1 April 1906, merupakan penetapan berdirinya *Gemeente* Blitar yang dapat dipastikan kebenarannya, bahwa :
 - a) Wilayah ibukota (kabupaten) Blitar, lewat Undang-undang diputuskan menjadi *Gemeente* (Kotapraja) Blitar ;
 - b) *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, oleh Pemerintah Pusat setiap tahun diberikan subsidi sebesar 11.850 golden.

- c) *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, dibebani kewajiban-kewajiban dan diberikan wewenang secara terinci;
- d) Bagi *Gemeente* (Kotapraja) Blitar, diadakan suatu dewan yang dinamakan "*Dewan Kotapraja Blitar*" dengan jumlah anggota 13 orang ;
- e) Undang-undang pembentukan Kotapraja Blitar mulai berlaku 1 April 1906.

Jika memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan, maka selama perjalanan pemerintahan 95 tahun ini (1 April 1906 – 1 April 2001) mengalami perubahan status pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Kota Blitar pertama dibentuk berdasarkan *Staatsblad* tahun 1906 Nomor 150jo, *Staatsblad* 497 tahun 1928 dengan nama *Gemeente* Blitar dengan luas wilayah 6,5 Km² dan jumlah penduduk 35.000 jiwa;
- 2) Dalam tahun 1928 Kota Blitar pernah menjadi Kota Karesidenan dengan nama "*Residensi Blitar*". Dan berdasarkan *Staatsblad* Nomor 497 tahun 1928 penetapan kembali *Gemeente* Blitar;
- 3) Pada jaman Jepang tahun 1942 berdasarkan Osomu Seerai dengan nama "*Blitar-Shi*" dengan luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 45.000 jiwa;
- 4) Sejak kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945 berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1945 dengan nama "*Kota Blitar*" luas wilayah 16,1 Km dan jumlah penduduk 45.000 jiwa;
- 5) Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang nomor 17 tahun 1950 dengan nama Blitar dibentuk sebagai daerah Kota kecil;
- 6) Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1957 dengan nama Kotapraja Blitar, luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 60.000 jiwa;
- 7) Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1965 ditetapkan dengan nama "*Kotamadya Blitar*" dengan luas wilayah 16,1 Km² dan jumlah penduduk 73.142 jiwa;

- 8) Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982, luas wilayah Kotamadya Blitar dimekarkan menjadi 3 (tiga) kecamatan dengan 20 kelurahan.
 - a) Luas daerah: lama (1 kecamatan = 16,1 Km²)
Baru (3 kecamatan = 32,369 Km²)
 - b) Jumlah penduduk pada tahun 2001 = 124.767 jiwa
- 9) Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 nama Kotamadya Blitar disesuaikan dan diganti dengan nama Kota Blitar hingga sekarang.

(b) Wilayah dan Kependudukan

Kota Blitar merupakan salah satu daerah di wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat 112° 14' - 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' - 8° 10' Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata 24° C- 34° C karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 Km arah tenggara dari Ibukota Propinsi Surabaya.

Luas wilayah Kota Blitar adalah 32,578 Km², secara administratif wilayah Kota Blitar terdiri dari 3 kecamatan yang terbagi menjadi 20 Kelurahan, 62 lingkungan, 173 RW dan 577 RT dimana di Kecamatan Sananwetan terdapat 7 Kelurahan, 25 lingkungan, 71 RW dan 234 RT. Kecamatan Kepanjen Kidul terdapat 7 Kelurahan, 17 lingkungan, 61 RW, 198 RT dan di Kecamatan Sukorejo terdapat 6 kelurahan, 20 lingkungan, 41 RW, 145 RT. Adapun batas wilayah Kota Blitar adalah :

- 1) Sebelah Utara : Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- 3) Sebelah Selatan : Kecamatan SananKulon dan Kecamatan Kanigoro
- 4) Sebelah Barat : Kecamatan Sanan Kulon dan Kecamatan Nglegok

Jumlah penduduk Kota Blitar berdasarkan data tahun 2007 adalah ± 132.106 jiwa, dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 65.410 jiwa dan perempuan sebanyak 66.696 jiwa yang tersebar secara hampir merata di 3 kecamatan. Dengan melihat data penduduk itu, bahwa antara tahun

2006 sampai dengan akhir 2007 ada pertambahan jumlah penduduk Kota Blitar sebanyak 3.116 jiwa (3%). Secara kasar tingkat kepadatan penduduk terbagi merata di tiga kecamatan, meliputi Kecamatan Sananwetan dengan luas wilayah \pm 45.001 km kepadatan penduduknya 3.704 jiwa/km, Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah \pm 37.529 km tingkat kepadatan penduduknya 3.574 jiwa/km, dan Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah \pm 41.247 km kepadatan penduduknya 4.157 jiwa/km.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu

(a) Sejarah Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang beralamatkan di Jl. HOS Cokroaminoto No.1 Kota Blitar, Telp (0342) 814119, 814323. Kantor Pelayanan Terpadu bertugas memantau, memfasilitasi semua perijinan yang melalui Kantor Pelayanan Terpadu dengan satuan kerja perangkat daerah yang bertanggungjawab di bidang perijinan yang dikelola.

Sejak tahun 2003 untuk pengurusan perijinan telah dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2003 sebagai tempat pengurusan pelayanan perijinan satu pintu (*one stop service*). Dalam memberikan pelayanannya pada tahun 2003-2006 Kantor Pelayanan Terpadu belum dapat dikatakan sempurna, fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar hanya mendistribusikan berkas-berkas permohonan perijinan untuk selanjutnya ditangani oleh dinas-dinas terkait, jadi Kantor pelayanan Terpadu tidak mempunyai wewenang untuk menandatangani perijinan. Namun pada tahun 2006 tepatnya pada bulan juli, fungsi Kantor Pelayanan Terpadu menjadi lebih mandiri karena sudah mempunyai wewenang untuk langsung menangani sendiri berkas-berkas permohonan perijinan yang masuk. Diharapkan dengan adanya kantor ini proses pengurusan pelayanan perijinan menjadi cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Pengembangan dan perbaikan pelayanan perijinan mengalami kemajuan dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Nomor 16 tahun 2006 tentang jenis-jenis ijin yang dilayani. Sebelumnya 10 perijinan yang hanya dilayani

tetapi sekarang menjadi 29 perijinan (termasuk 11 ijin pelayanan kesehatan) antara lain :

- 1) Ijin Prinsip
- 2) Ijin Reklame
- 3) Ijin Trayek
- 4) Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 5) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 6) Ijin Usaha Industri (IUI)
- 7) Ijin Pemakaian Kekayaan Daerah
- 8) Undang-undang Gangguan / HO
- 9) Ijin Pemakaian Tempat Rekreasi dan Olahraga
- 10) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 11) Ijin Pemakaian Kios/Los/Bedak/Bango Pasar
- 12) Tanda Daftar Gudang (TDG)
- 13) Pendaftaran Ulang BH Koperasi
- 14) Pengesahan Akta Pendirian Koperasi
- 15) Ijin Tempat Usaha (SITU)
- 16) Ijin Usaha Jasa Kontruksi (IUIJK)
- 17) Ijin Pemakaian Toko/Kios/Bedak/warung&Gudang yang dikuasai Pemkot Blitar Di Luar Lingkungan Pasar
- 18) Ijin Gedung Graha Patria
- 19) Ijin Pelayanan Kesehatan, meliputi :
 - (1) Praktek Tukang Gigi
 - (2) Praktek Pengobatan Tradisional
 - (3) Apotik
 - (4) Optikal
 - (5) Balai Pengobatan/Rumah Bersalin/BKIA
 - (6) Praktek Berkelompok Dokter Umum/Specialis/Gigi
 - (7) Laboratorium Klinik
 - (8) Praktek Perorangan Bidan
 - (9) Praktek Perorangan Perawat
 - (10) Pedagang Eceran Obat

(11) Praktek Perorangan Dokter Umum/Spesialis/Gigi

Kantor Pelayanan Terpadu memiliki dasar kebijakan atau Perda yang dipakai yaitu berdasarkan pada tata kerja (*job description*) yang telah ada dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor 741 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dengan adanya kebijakan-kebijakan tersebut maka pelaksanaan pelayanan terpadu Kota Blitar memiliki aturan yang jelas untuk pedoman tugas mereka dalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat, karena dengan adanya aturan yang jelas pula Kantor Pelayanan Terpadu dapat menyelesaikan permasalahan yang ada karena aturan di sini juga berfungsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan terpadu.

(b) Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 35 Tahun 2008 tentang kedudukan, tugas, fungsi, dan tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu Daerah Kota Blitar adalah sebagai berikut :

- 1) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Terpadu dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 2) Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas menyelenggarakan secara operasional sebagian kewenangan Pemerintah Daerah dibidang perijinan
- 3) Untuk menjalankan tugasnya Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi :
 - a) Perumusan kebijaksanaan teknis, penyusunan program, pengendalian dan penerbitan perijinan
 - b) Fasilitasi perijinan dan informasi pajak dan retribusi
 - c) Penerimaan dan penyeteroran Pendapatan Asli Daerah
 - d) Penyusunan laporan dan evaluasi

- 4) Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor, Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi dalam Sekretariat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam penyelenggaraan tugas fungsinya Sub Bagian Tata Usaha, Seksi berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor sedang teknis administrasi tetap melalui Sekretaris. Apabila Kepala Kantor berhalangan maka Sub Bagian Tata Usaha ditetapkan sebagai pejabat yang mengkoordinasikan kegiatan sesuai dengan fungsinya masing-masing.

(c) Visi, Misi dan Motto Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Dalam kedudukannya sebagai organisasi di bidang pelayanan publik serta dengan memperhatikan tuntutan kinerja dan kualitas aparatur yang diharapkan dalam era globalisasi maka Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar merumuskan visi dan misinya sebagai satu kesatuan. Berdasarkan hal tersebut Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memerlukan adanya visi yang diharapkan mampu memainkan peran yang menentukan dalam dinamika perubahan lingkungan strategis sehingga dalam mengemban tugas pokok dan fungsinya dapat bergerak maju menuju masa depan yang lebih baik. Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah :

1) Visi

Kantor Pelayanana Terpadu unggul dalam kualitas layanan dan profesional.

2) Misi

- a) Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur perijinan.
- b) Memberikan informasi/penyuluhan layanan perijinan kepada masyarakat.
- c) Memelihara dan meningkatkan peralatan serta perlengkapan.
- d) Mewujudkan peningkatan kinerja dalam pelayanan prima.
- e) Melaksanakan survey, monitoring dan evaluasi perijinan.

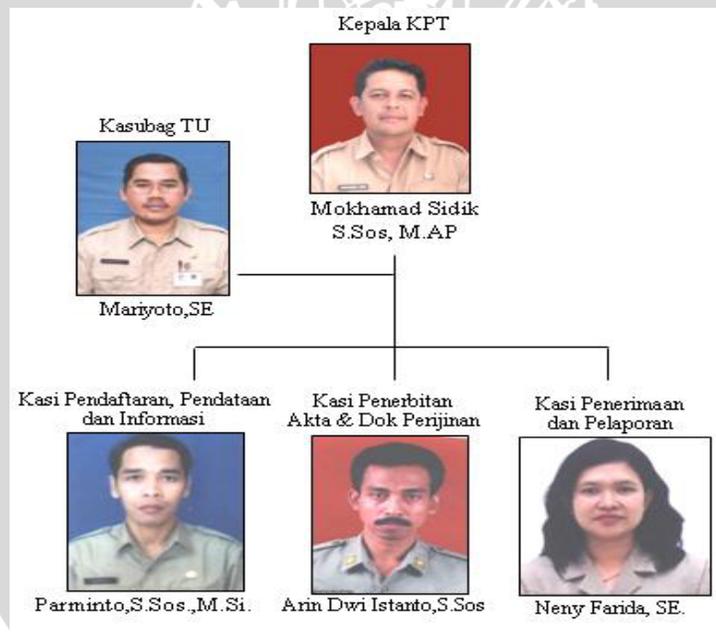
3) Motto

Kami akan melayani sebaik-baiknya, sebagaimana kami minta dilayani.

(d) **Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu**

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai bentuk struktur organisasi lini yang berarti instruksi dalam melaksanakan tugas berjalan langsung dan lurus dari pimpinan, kemudian bertanggung jawab kepada pimpinan di atasnya dan terlepas dari pejabat-pejabat dibagian lain. Untuk memperoleh bentuk yang ideal sebagai organisasi yang khusus melayani masyarakat dalam pemberian perijinan. Berikut struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar:

Gambar 5
Struktur Organisasi
Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar



Sumber Data: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2009

Uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dan seksi (*job description*) sebagaimana telah digambarkan pada bagan diatas adalah sebagai berikut:

1) Kepala Kantor

- 2) Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu bertugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan organisasi dan tata laksana serta menyelenggarakan tata usaha, kepegawaian, keuangan, urusan umum, kehumasan dan program.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a) Penyelenggaraan organisasi dan tata laksana
 - b) Penyelenggaraan tata usaha dan urusan kepegawaian
 - c) penyelenggaraan urusan keuangan, aset, urusan umum dan kehumasan
 - d) penyelenggaraan pengelolaan penyusunan program pelaporan
- 3) Seksi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi mempunyai tugas melakukan pendataan, pendaftaran, penelitian persyaratan permohonan perijinan dan pemberian informasi perijinan.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Seksi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi mempunyai fungsi:

- a) Memberikan informasi persyaratan perijinan.
 - b) Meneliti dan mengevaluasi permohonan perijinan.
 - c) Merumuskan penyusunan penjadwalan rapat Tim Teknis Perijinan.
 - d) Mengkoordinir Tim Teknis Perijinan dalam rapat dan peninjauan pemeriksaan data lapangan.
 - e) Mengkoordinir Tim Teknis Perijinan dalam rapat dan peninjauan pemeriksaan data lapangan.
 - f) Melaksanakan Pendataan, Monitoring dan Pelaporan.
- 4) Seksi Penerbitan Akta dan Dokumentasi Perijinan mempunyai tugas menyusun rencana mekanisme penerbitan akta perijinan dan melaksanakan pendistribusian, mengatur, menyimpan dokumentasi.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Seksi Penerbitan Akta dan Dokumentasi mempunyai fungsi :

- a) Menerbitkan akta perijinan
- b) Pendokumentasian arsip akta perijinan
- c) Mendistribusikan akta perijinan ke SKPD terkait
- d) Menghitung besarnya pajak dan retribusi

- e) Melaksanakan analisis, evaluasi, pelaporan dan pengendalian terhadap pelaksanaan penerbitan akta dan dokumentasi perijinan
- 5) Seksi Penerimaan dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pembukuan dan evaluasi penerimaan, pengelolaan pajak dan retribusi Daerah.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut Seksi Penerimaan dan Pelaporan mempunyai fungsi :

- a) Pengumpulan, pengolahan dan perumusan perencanaan pembukuan dan pelaporan
- b) Menerima pajak dan retribusi daerah atas penerbitan ijin
- c) Melaksanakan penyetoran pajak dan retribusi daerah atas penerbitan ijin
- d) Memvalidasi bukti pembayaran pajak dan retribusi daerah atas penerbitan ijin
- e) Membuat laporan dan evaluasi pembukuan penerimaan pajak dan retribusi daerah atas pemberian ijin

3. Pengguna Jasa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Gambaran umum pengguna jasa diperoleh berdasarkan wawancara terhadap Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, Bapak Mariyoto secara rinci menjelaskan seperti dikutip dibawah ini:

”Pengguna jasa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar khususnya adalah masyarakat Kota Blitar dan dinas-dinas/unit kerja Pemerintah Kota Blitar yang mempunyai kepentingan untuk mengurus perijinan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar”. (Wawancara Tanggal 9 April 2009, Pukul 10.00 WIB, di Ruang Kepala Bagian TU).

Telah dijelaskan diatas bahwa pengguna jasa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar khususnya adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Blitar dan dinas/unit Pemerintah Kota Blitar yang secara umum dapat memanfaatkan pelayanan perijinan yang disediakan, hal ini karena karena pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu ini beragam sesuai jenis perijinan yang diurus oleh setiap pemohon.

4. Penyajian Data Fokus

1. Mekanisme Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan standar pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori yaitu:

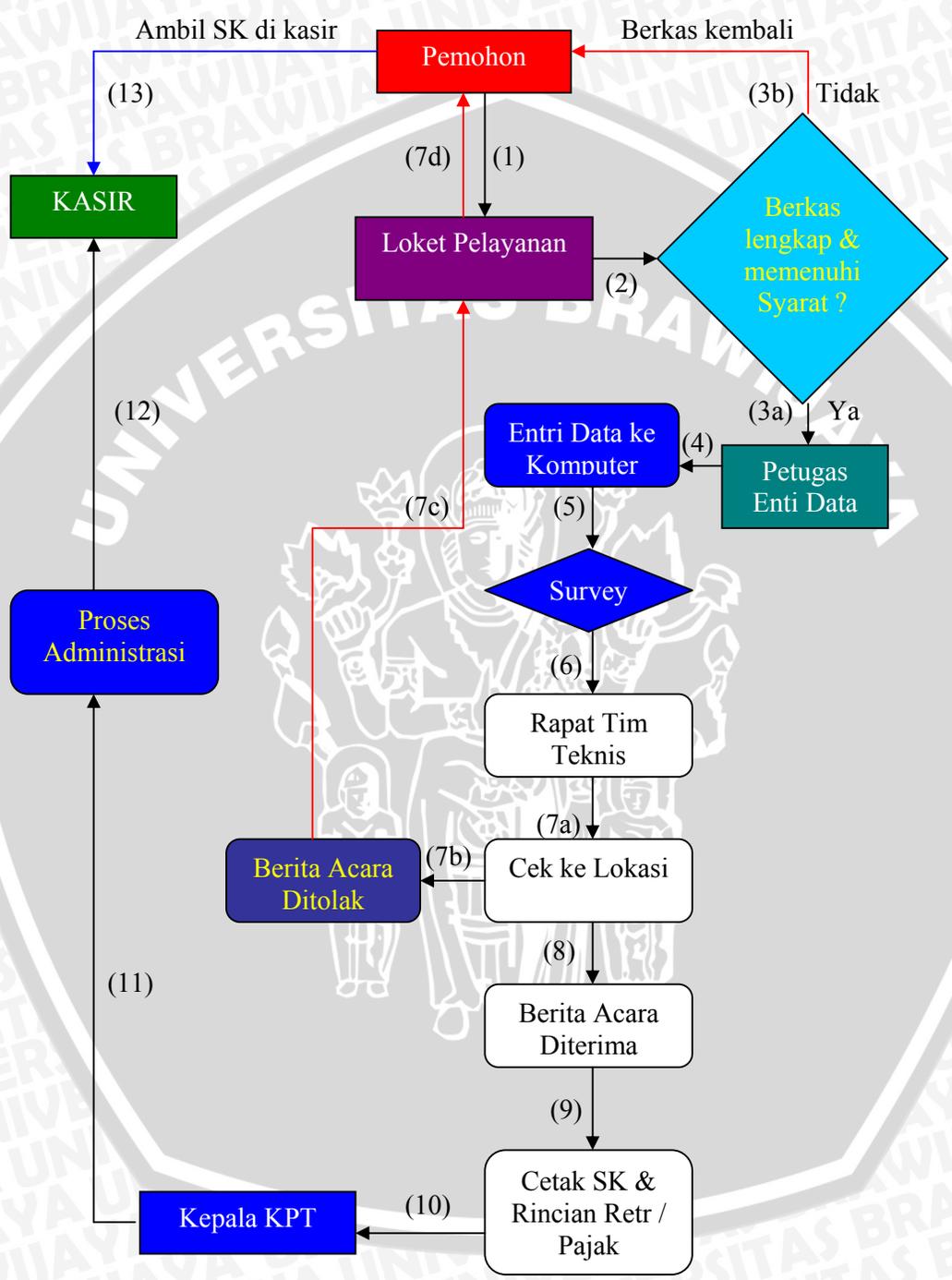
(a) Prosedur Pelayanan IMB Kantor Pelayanan Terpadu Bila Dilihat Dari 3 (tiga) Segi:

1) Mekanisme Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Prosedur pelayanan IMB didasarkan pada peraturan Menteri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dan peraturan Walikota No. 16 tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dikarenakan kantor pelayanan terpadu Kota Blitar menggunakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dalam prosedur pelayanannya, proses dimulai dari tahap pengeluaran sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Adapun prosedur pelayanan IMB dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6
Prosedur Pelayanan IMB



Sumber Data: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2009

Prosedur penyelesaian IMB melalui beberapa tahapan, yaitu:

- (1) Pemohon atau kuasa pemohon datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, meminta informasi penjelasan hal-hal yang berkaitan dengan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di loket pelayanan, mengambil formulir yang terdiri dari formulir permohonan, surat pernyataan dan surat ijin tetangga, kemudian mengisi formulir yang telah disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.
- (2) Formulir yang telah terisi dan dilengkapi dengan persyaratan lainnya diserahkan kepada petugas pelayanan (*front officer*) di loket pelayanan sebanyak 2 (dua) rangkap map.
- (3) Selanjutnya petugas pelayanan (*front officer*), memeriksa/meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan IMB, berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda terima berkas, sedangkan yang tidak akan dikembalikan ke pemohon atau kuasa pemohon pada saat itu juga.
- (4) Berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda terima berkas kemudian petugas entri ke data komputer.
- (5) Perijinan khususnya IMB memerlukan survey dilapangan.
- (6) Kemudian akan dibahas dalam rapat Tim Teknis Perijinan guna menentukan kelayakan hasil akhir, setelah rapat dengan Tim Teknis baru kemudian Tim Survey akan datang untuk mengadakan cek lokasi.
- (7) Apabila setelah cek lokasi dinyatakan data yang dimasukkan pemohon sudah sesuai dengan keadaan atau kenyataan dilapangan maka selanjutnya Tim Teknis Perijinan menerbitkan Berita Acara dan rekomendasi Persetujuan bagi permohonan perijinan yang memenuhi unsur kelayakan. Sedangkan permohonan yang setelah dicek ternyata data yang dimasukkan tidak sesuai dengan keadaan atau kenyataan di lapangan akan dinyatakan tidak layak, sehingga Berita Acara tidak diterbitkan dan berkas akan dikembalikan ke pemohon melalui petugas guna penyempurnaan lebih lanjut.

- (8) Permohonan yang memenuhi unsur kelayakan, dihitung pajak/retribusinya serta surat ijinnya diproses dan diterbitkan kemudian ditandatangani oleh Kepala KPT.
- (9) Pemohon mengambil akta IMB yang telah jadi melalui Kasir KPT dengan menunjukkan tanda terima berkas dan membayar pajak/retribusi dengan besaran sesuai dengan rincian pajak/retribusi yang disampaikan kepada pemohon.

Dalam prosedur pelayanan IMB kewajiban pemohon hanya memasukkan berkas persyaratan IMB pada loket penerimaan ijin, selanjutnya berkas yang diterima langsung diproses oleh petugas yang bersangkutan. Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas disesuaikan dengan berkas yang masuk. Untuk permohonan IMB dengan bangunan untuk 2 (dua) lantai atau lebih dimana pemohon harus melengkapi permohonannya dengan perhitungan kontruksi bangunan, maka berkas yang telah sampai pada Bagian Pemrosesan diteruskan pada bagian Tim Teknis untuk melakukan survey kemudian diteruskan ke Petugas Penerbitan dan sampai akhirnya IMB terbit. Sedangkan pengurusan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri, Tim Teknis ijin yang akan mensurvey rumah tersebut. Setelah ada kesesuaian lokasi dengan gambar, selanjutnya berkas akan diteruskan sampai dengan terbit. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi yang menyatakan:

”Ada perbedaan tahapan proses dalam pengurusan IMB tergantung atas kondisi bangunan pemohon. Yang pertama, IMB bagi bangunan rumah tinggal dua lantai atau lebih dengan persyaratan harus melampirkan perhitungan kontruksi, tahapan dimulai dari pemohon yang memasukkan berkas permohonannya pada Loket Penerimaan Ijin, berkas yang memenuhi syarat diberikan tanda terima berkas kemudian petugas entri ke data komputer, dan dilanjutkan ke bagian Tim Teknis untuk melakukan survey, setelah itu ke Bagian Pemrosesan, Bagian Perhitungan dan Penetapan Retribusi, diteruskan pada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu untuk menandatangani surat ijin tersebut, dan yang terakhir pemohon mengambil akta IMB yang telah jadi melalui Kasir KPT, setelah itu ijin dapat diambil oleh pemohon. Yang kedua, IMB untuk bangunan yang sudah berdiri (tanpa perhitungan kontruksi) pada perijinan ini permohonan akan ditangani oleh petugas Penerima

Ijin, Petugas Pemrosesan, lalu diadakan Berita Acara dari Tim Teknis guna melakukan peninjauan lokasi, setelah itu diteruskan pada Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi, Petugas Penerbitan Ijin, lalu ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan ijin baru dapat terbit". (Wawancara tanggal 9 April 2009, Pukul 10.15 WIB).

Untuk mengetahui sejauh mana pemohon atau masyarakat mengetahui prosedur dari penerbitan IMB dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat Sdr.edi menyebutkan:

"Saya tidak tahu masalah prosedur IMB. Saya hanya dijelaskan tentang persyaratannya saja. Yang penting IMB saya cepet selesai, jadi saya tidak perlu bolak-balik ke KPT lagi, kan prosesnya sudah ada petugas yang mengatur". (Wawancara tanggal 9 April 2009, Pukul 11.00 WIB di Ruang tunggu).

Namun pendapat lain dikemukakan oleh Sdr. Anjar yang menyebutkan:

"Saya hanya mengetahui prosedur IMB berdasarkan brosur yang saya ambil pada bagian informasi, ternyata prosedurnya cukup mudah karena tidak melalui banyak meja jadi saya tidak menunggu waktu berbulan-bulan untuk selesainya penerbitan IMB rumah saya". (Wawancara tanggal 9 April 2009, Pukul 10.15 WIB di Rumah tinggal pemohon).

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah mengupayakan agar pemohon IMB tidak merasa kesulitan didalam proses mendapatkan perijinanannya. Hal ini juga dapat dilihat dari pembuatan gambar alur pelayanannya sesederhana mungkin sehingga tidak menyusahakan 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 segera terbit.

2) Persyaratan Administrasi IMB

Persyaratan Administratif IMB didasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar serta Keputusan Kepala Kantor

Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor 741 tahun 2007 mengenai Standar Minimal Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Peraturan ini merupakan acuan dan pedoman penyelenggaraan Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan oleh aparatur Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, adapun persyaratan tersebut terdiri dari:

- a) Permohonan ijin tertulis bermaterai Rp.6000,- (formulir disediakan)
- b) Foto copy KTP yang mengajukan ijin
- c) Foto copy tanda bukti hak atas tanah/sertifikat atau perjanjian sewa apabila tanah / bangunan yang akan digunakan milik orang lain
- d) Pengantar dari Kelurahan yang ditandatangani Lurah
- e) Surat Keterangan Batas Tanah
- f) Pernyataan tidak keberatan/ijin dari para tetangga untuk kontruksi bangunan bertingkat
- g) Denah lokasi/ rencana tata letak bangunan
- h) Gambar rencana bangunan (baru atau perubahan)
- i) Perhitungan kontruksi bangunan (untuk 2 lantai atau lebih)
- j) Foto copy ijin prinsip (bagi yang dipersyaratkan)
- k) Foto copy ijin lokasi (bagi pemohon yang merupakan perusahaan pengembang perumahan)
- l) Foto copy ijin/rekomendasi dari Depag Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), khusus untuk IMB tempat ibadah.

Masing-masing No.1-11 dibuat rangkap dua

Persyaratan administrasi merupakan syarat mutlak dalam pengurusan IMB. Oleh karena itu dalam permohonan IMB, pemohon diharuskan melengkapi persyaratan tanpa terkecuali. Persyaratan administrasi IMB sudah cukup jelas, lengkap dan transparan. Hal ini seperti yang disebutkan oleh Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi yang menyatakan:

”Persyaratan dalam pengurusan IMB sudah sangat lengkap dan transparan karena mengacu pada peraturan yang dibuat pemerintah pusat dan daerah selain itu telah mengalami perubahan-perubahan ketetapan yang dibuat berdasarkan pada tuntutan dari masyarakat. Bagi pemohon IMB diharuskan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar proses penerbitan IMB dapat

dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga pemohon dapat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Dalam persyaratan yang lain disebutkan bahwa perlu adanya surat tidak keberatan dari pemilik tanah atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan, hal ini diperlukan karena dengan berbagai perbedaan suku dan budaya di masyarakat Indonesia, biasanya dalam membangun khususnya untuk rumah tempat tinggal sering terjadi permasalahan dengan tetangga yang berhimpitan lokasi. Sehingga untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya surat tidak keberatan dari tetangga, yang dimaksudkan agar pemilik bangunan mengadakan silaturahmi dengan para tetangganya sebelum mendirikan bangunan. Yang akhirnya menimbulkan hubungan baik dengan tetangga”. (Wawancara tanggal 9 April 2009, Pukul 13.00 WIB).

Untuk mengetahui sejauh mana pemohon atau masyarakat mengetahui persyaratan dari penerbitan IMB dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat Ibu Yokim yang menyatakan, ”Kalau permohonan IMB rumah tinggal biasa permohonannya lebih cepat diproses dan tidak terlalu rumit, hal ini untuk mempermudah masyarakat”. (Wawancara tanggal 9 April 2009, Pukul 13.15 WIB di Ruang Tunggu) .

Di pihak lain wawancara dilakukan pada pemohon IMB yaitu Bapak Suwaji mengenai persyaratan IMB menyebutkan, ”Menurut saya, persyaratan IMB sudah jelas dan mudah dipahami, dan apabila kita masih kurang mengerti tentang prosedurnya dapat secara langsung bertanya kepada petugas di bagian informasi”. Senada dengan pendapat tersebut, Bapak Nanang juga menyatakan, ”Saya kira pengurusan IMB sekarang lebih gampang dan tidak terlalu berbelit-belit”. (Wawancara tanggal 13 April 2009, Pukul 09.00 WIB di Ruang tunggu).

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dapat diketahui, bahwa persyaratan administrasi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus dipatuhi oleh pemohon atau masyarakat tanpa dibeda-bedakan. Hal ini dikarenakan persyaratan tersebut telah baku berdasarkan pada Peraturan Walikota Malang Nomor 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan serta Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor 741

tahun 2007 mengenai Standar Minimal Pelayanan Publik yang Dilaksanakan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dan tiap-tiap persyaratan tersebut mempunyai nilai tersendiri yang penting untuk ditaati oleh setiap pemohon atau masyarakat. Untuk permohonan IMB pemohon diharuskan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar proses penerbitan IMB dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga permohonan dapat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan.

3) Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Dalam rangka untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah dibentuk Pokja P3M terhadap Perijinan tersebut yang berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar Nomor: 897/45/422.207.1/2007 yang dapat dihubungi.

Guna untuk kelancaran ditunjuk petugas khusus Tim Pengaduan yang menangani pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan perijinan masyarakat yang mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Melayani setiap pengaduan yang masuk
- b) Mengevaluasi/menginventarisir semua pengaduan untuk segera diadakan penyelesaian
- c) Merumuskan penyelesaian/jawaban pengaduan setelah dilakukan koordinasi dengan seluruh tim dengan kepala Kantor Pelayanan Terpadu selaku penanggung jawab tim Pokja.
- d) Melaporkan kegiatan pengaduan secara rutin kepada Kepala KPT selaku penanggung jawab Pokja.

Pelayanan pengaduan masyarakat yang dapat dilayani adalah pengaduan perijinan yang dikelola/dilayani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sesuai dengan surat Keputusan Walikota Blitar Nomor 16 Tahun 2006. Prosedur pengaduan masyarakat dapat disampaikan ke Kantor Pelayanan Terpadu melalui :

- (1) *call Centre* (0342) 814119

- (2) Informasi SMS : 081 335 011 000
- (3) *E-mail* : kpt@blitar.go.id
- (4) Kotak Saran KPT d/a Jl.HOS. Cokroaminoto No. 1, Kota Blitar

Setiap pengaduan dari masyarakat yang masuk, baik itu melalui telepon, sms, *e-mail* ataupun memasukkan pengaduan ke kotak saran akan segera dievaluasi oleh Tim Pengaduan dengan Kepala KPT sebagai penanggung jawab Tim Pengaduan tersebut untuk merumuskan penyelesaian/jawaban dari pengaduan yang masuk. Khusus untuk pengaduan melalui SMS akan langsung masuk ke laptop Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tim yang menangani pelayanan informasi tidak memakai nama Pokja (Kelompok Kerja) tetapi memakai nama Tim Pengaduan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Robby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB beliau mengatakan:

”Untuk pengaduan dari masyarakat yang masuk kami menyediakan sarana telepon, sms, *e-mail* atau memasukkan pengaduan ke kotak saran bagi masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan kami”. (Wawancara tanggal 13 April 2009, Pukul 10.00 WIB di Ruang staf).

Dengan adanya sarana pengaduan ini, masyarakat merasa bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tanggap akan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat pemohon IMB. Untuk mengetahui sejauh mana pemohon atau masyarakat mengenai sarana pengaduan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, dilakukan wawancara dengan beberapa pemohon IMB, diantaranya pendapat Ibu Katirah yang menyatakan:

”Bagunan rumah saya katanya akan di survey sebelum ijinnya terbit, namun sampai satu bulan lebih rumah saya juga tidak kunjung disurvey. Kemudian saya telepon ke KPT langsung untuk menanyakan kapan rumah saya disurvey dan IMB saya cepat terbit, pihak KPT meminta maaf dan memberikan kepastian IMB saya akan segera diterbitkan, selang waktu dua hari Tim Teknis dari KPT langsung datang ketempat saya untuk melakukan survey, walaupun keterlambatan survey membuat pemohon kecewa tetapi dengan adanya media pengaduan yang disediakan oleh KPT memberi kepuasan kepada pemohon karena kami sebagai pengguna

jasa yang patut dilayani dengan baik”. (Wawancara tanggal 13 April 2009, Pukul 10.15 WIB di Ruang Tunggu).

Hal yang sama juga dialami oleh responden yang lain yaitu Bapak Choirul sebagai pemohon IMB, Beliau mengungkapkan bahwa :

”Saya mempunyai pengalaman buruk sewaktu mengurus IMB, petugas loket memberitahukan bahwa akan ada Tim dari KPT yang akan meninjau lokasi. Dari Tim peninjau lokasi tersebut prosedur perijinan saya dipersulit katanya bangunan saya terkena garis sempandan atau apa namanya. Setelah saya mengajukan pengaduan staf Kantor Pelayanan Terpadu memberikan penjelasan dimana bangunan rumah yang melebihi garis as jalan tidak boleh dibangun. Seharusnya didalam brosur petunjuk dalam pengurusan IMB diberikan penjelasan tentang apa itu garis sempandan. Hal tersebut pastinya membuat saya kecewa karena baru mengetahui dalam membangun rumah tidak boleh melebihi garis sempandan, setelah saya melakukan pengaduan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar”. (Wawancara tanggal 13 April 2009, Pukul 11.00, di Ruang tunggu).

Berdasarkan pengamatan peneliti dapat dilihat bahwa pelayanan informasi dan pengaduan yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar melalui media telepon, sms, *e-mail* atau memasukkan pengaduan ke kotak saran dan akan segera dievaluasi oleh Tim Pengaduan dengan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai penanggung jawab Tim Pengaduan tersebut untuk merumuskan penyelesaian/jawaban dari pengaduan yang masuk. Sehingga dengan adanya sarana pengaduan ini akan memberikan masukan yang sangat bagus sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar agar berbenah diri dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

(b) Waktu Penyelesaian IMB

Penyelesaian ijin yang diukur waktunya adalah kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, lama waktu pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah 12 (dua belas) hari kerja. Waktu tersebut merupakan waktu yang singkat jika dibandingkan dahulu yang bisa sampai memakan waktu 1 (satu) bulan.

Adapun waktu penyelesaian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut:

- 1) Jangka waktu proses penyelesaian IMB sejak berkas masuk dan telah dinyatakan lengkap dan sah dibuatkan surat pengantar untuk disampaikan ke Dinas Pekerjaan Umum dan dilengkapi daftar kelengkapan persyaratan (chek list) dan ditandatangani oleh KPT dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja.
- 2) Pemeriksaan lapangan/obyek ijin dilakukan oleh Tim Teknis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan.
- 3) Ketidaksesuaian antara data dengan kondisi lapangan akan diinformasikan kepada pemohon melalui Kantor Pelayanan Terpadu selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja dan pemohon berkewajiban melengkapi/menyesuaikan data dengan keadaan lapangan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
- 4) Tim Teknis memberikan rekomendasi perijinan atau tidak memberikan rekomendasi dalam hal terjadi ketidak sesuaian secara prinsip, selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya berkas/pemeriksaan lapangan.
- 5) Penyampaian informasi diberikan/ditolak kepada pemohon paling lama 1 (satu) hari sejak rekomendasi ditetapkan.
- 6) Penerbitan Keputusan perijinan oleh Kantor Pelayanan Terpadu dan diproses penandatanganannya paling lama 2 (dua) hari kerja.
- 7) Akumulasi waktu yang diperlukan untuk proses perijinan setelah seluruh berkas dinyatakan lengkap dan sah paling lama adalah 12 (dua belas) hari kerja.

Ditetapkannya jadwal proses penyelesaian merupakan upaya dari Kantor Pelayanan Terpadu untuk memberikan kepastian waktu kepada masyarakat sebagai pemohon. Yang diharapkan agar masyarakat tidak malas lagi untuk mengurus sendiri IMB untuk rumah mereka.

Pendapat Bapak Wahyudi terkait dengan waktu penyelesaian IMB di Kantor Pelayanan Terpadu mengatakan, "Saya cukup puas atas pelayanan terutama untuk waktu selesainya IMB yang cukup cepat dibanding kemarin-kemarnya untuk penyelesaian IMB bisa memakan waktu berbulan-bulan karena tidak ada kejelasan petugas kapan ijin saya akan keluar". (Wawancara tanggal 14 April 2009, Pukul 09.00 WIB di Ruang tunggu).

Namun berbeda dengan pendapat dengan Bapak Wahyudi, yaitu Ibu Hartini yang menyatakan, "Waktu penyelesaian IMB saya tidak tepat apa yang direncanakan, sampai berminggu-minggu belum selesai juga". (Wawancara tanggal 14 April 2009, Pukul 09.15 WIB di Ruang tunggu).

Pendapat Ibu Tutik, "Waktu proses perijinan sudah sangat jelas, karena ijin yang diurus oleh KPT sangat banyak dan selesai dalam hitungan hari, jika terdapat kekurangan dalam beberapa hal diantaranya tentang ketepatan penerbitan ijin, jadi menurut saya itu hal yang wajar". (Wawancara pada tanggal 14 April 2009, Pukul 10.25 WIB Di Ruang tunggu).

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Arief selaku pegawai Bagian Verifikasi Data Perijinan yang menyatakan:

"Kami mempunyai waktu penyelesaian berdasarkan pada SK walikota Nomor 16 Tahun 2006 untuk penyelesaian waktu pengurusan IMB adalah 12 hari kerja atau terhitung mulai saat persyaratan permohonan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan. Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian IMB biasanya dari SKPD terkait, sehingga pihak kami pun mengalami kemunduran waktu untuk penyelesaian ijin tersebut. Kami juga memahami sebenarnya, mengapa berkas yang dikirim ke SKPD terkait memerlukan waktu yang lama untuk diproses. Hal itu dikarenakan, petugas harus memeriksa perhitungan kontruksi, memeriksa kondisi tanah dan lain-lain. Hal ini yang tidak diketahui oleh para pemohon, mereka selalu mengeluhkan lambatnya pelayanan kepada kantor kami. Tapi keterlambatan penyelesaian IMB tidak selalu terjadi pada setiap permohonan IMB, ijin dapat terbit cepat pada permohonan-permohonan IMB yang tanpa dilengkapi dengan perhitungan kontruksi, asalkan kembali lagi pada kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB. Dan IMB ini merupakan ijin

yang hanya dibuat untuk satu kali pembangunan rumah selama tidak adanya perubahan pada bentuk bangunan”. (Wawancara tanggal 14 April 2009, Pukul 12.30 WIB di Ruang staf).

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, sebagai berikut:

”Mengurus perijinan di KPT itu tidak sulit dan tidak dipersulit alias mudah, cepat, dan transparan. Petugas KPT bukan monster yang menakutkan. Asalkan berkas persyaratannya sudah lengkap dan memenuhi syarat, pasti perijinan akan cepat dan lancar tanpa harus ’nyangoni’ apalagi sampai harus ’menyuapi’ petugas KPT maupun Tim Teknis Perijinan. Kami memiliki prosedur tetap dalam menjalankan proses perijinan, sehingga kami selalu berusaha agar perijinan dapat diterbitkan dengan tidak melampaui batas waktu maksimal, bahkan estimasi kami proses perijinan dapat selesai dalam waktu setengah dari batas waktu maksimal yang ditetapkan. Kewajiban kamilah untuk menempatkan kepuasan pelanggan (masyarakat) pada posisi utama yang seiring dengan visi kami bahwa KPT unggul dalam kualitas layanan dan professional”. (Wawancara tanggal 14 April 2009, Pukul 13.00 WIB di Ruang kepala KPT).

Dari wawancara tersebut diatas dapat dilihat waktu penyelesaian IMB dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah sangat pasti dan jelas yaitu 12 (dua belas) hari kerja atau terhitung mulai saat persyaratan permohonan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi lapangan. Penetapan jangka waktu penyelesaian IMB ini dimaksudkan sebagai salah satu langkah yang ditempuh oleh Kantor Pelayanan Terpadu untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan kecepatan pelayanan. Walaupun masih ada keluhan-keluhan dari pemohon yang masih mengalami keterlambatan penerbitan ijin merupakan hal yang wajar. Asalkan kembali lagi pada kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB pasti ijin dapat terbit cepat dan lancar. Karena Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempunyai prosedur tetap dalam menjalankan proses perijinan dapat terbit dengan batas waktu maksimal yang ditentukan. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menempatkan kepuasan masyarakat/pemohon pada posisi utama. Hal ini sesuai dengan visi Kantor Pelayanan Terpadu

yaitu Kantor Pelayanan Terpadu unggul dalam kualitas layanan dan profesional.

(c) Biaya Pelayanan Penerbitan IMB

Biaya pelayanan penerbitan IMB yang diselenggarakan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam bentuk retribusi atau pajak daerah didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 8 Tahun 1997 tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Untuk mengetahui berapa besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Pegawai yang bertugas memberikan layanan informasi dengan terbuka menjelaskan rincian biaya/retribusi yang akan dikenakan bagi pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Tarif retribusi menyesuaikan ukuran bangunan, sebagai berikut:

Tabel 1
Biaya Retribusi Ijin mendirikan Bangunan (IMB)
Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Jenis Bangunan	Kelas Jalan	Ijin Bang. tiap m ²	Sempadan tiap m ²	Biaya Peneltian
I Bangunan fasilitas pemerintah				
Bangunan tdk bertingkat	A	550	250	250
- Kantor pemerintah	B	500	200	200
- Gedung kesenian/gelora	C	250	125	125
- Gudang mlrk pemerintah	D	200	100	100
	E	-	-	-
Bangunan bertingkat I	A	1.100	500	500
	B	975	375	375
	C	725	250	250
	D	600	200	200
	E	-	-	-
Bangunan bertingkat tiap lantai	A	550	250	250
	B	500	200	200
	C	375	125	200
	D	300	100	100
	E	-	-	-
Bangunan semi permanen	A	-	-	-
	B	-	-	-
	C	150	125	75
	D	125	100	75
	E	100	100	75
II Bangunan fasilitas sosial				
Bangunan tidak bertingkat	A	425	375	300
Rumah sakit	B	375	300	250
Rumah bersalin	C	250	250	200
Puskesmas	D	-	-	-
BKJA/Yayasan	E	-	-	-
Bangunan fasilitas sosial - bertingkat satu	A	850	725	600
	B	725	600	500
	C	500	500	375
	D	-	-	-
	E	-	-	-
III Bang fasilitas umum komersial				
- Bangunan tdk bertingkat	A	900	600	550
- Toko, supermarket, pasar dll	B	725	500	375
- Bioskop	C	600	375	250
- Gudang mlrk swasta	D	-	-	-
- Ruang kerja	E	-	-	-
- Show room				
- Bank				
- Pabrik				
Bang. fasilitas komersial - Bertingkat satu/ dua lantai	A	1.800	1.200	725
	B	1.450	975	600
	C	1.200	375	250
	D	-	-	-
	E	-	-	-
Tambahan bang. bertingkat - tiap lantai	A	1.900	600	500
	B	725	500	375
	C	600	375	250
	D	-	-	-
	E	-	-	-
IV Bang tempat ibadah/monumen				
- Tempat ibadah	A	-	600	-
- Pos penjagaan	B	-	550	-
- Monumen	C	-	500	-
	D	-	425	-
	E	-	375	-
V Bangunan fasilitas pribadi				
Bangunan tidak bertingkat	A	550	200	300
	B	500	200	250
	C	375	125	200
	D	300	75	125
	E	250	75	75
Bang. bertingkat satu/ 2 lantai	A	1.100	375	300
	B	975	375	300
	C	725	250	375
	D	600	125	250
	E	500	125	125



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian "Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar dapat disimpulkan bahwa:

1. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan perijinan yang dipergunakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mempergunakan model pelayanan satu pintu dimana semua perijinan langsung diurus di kantor ini tanpa perlu ke dinas-dinas yang lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan prima atau publik ini sendiri telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilihat dari segi mekanisme penerbitan IMB yang meliputi Prosedur pelayanan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur secara jelas meneguhkan kontruksi birokrasi sebagai pelayanan yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Selain itu dalam proses pengaduan yaitu menerima saran dan kritik dari masyarakat yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan didepan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi. Untuk dapat menyelesaikan permohonan waktu sesuai dengan ketentuan maka dibutuhkan kerjasama dari masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam memproses ijin. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengindikasikan transparansi biaya. Dengan adanya produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berupa sertifikat IMB yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat. Tetapi perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana kantor yang nantinya akan mendukung didalam pencapaian tujuan organisasi

khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Serta masih kurangnya kompetensi petugas pelayanan yang sesuai dengan bidang penerbitan IMB.

2. Kualitas Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar pada dasarnya sudah baik dan sudah mencapai pelayanan yang berkualitas. Dikatakan baik dan berkualitas dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal ini berdasarkan lima indikator kepuasan pada teori Zeithhaml-Parasurman-Berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat meskipun berdasar pendapat dari sebagian kecil pemohon IMB yang meliputi bukti langsung yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi telah cukup dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu, tetapi masih perlu adanya pembenahan didalam fasilitas penunjang di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Sebagai wujud keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan secara transparansi kepada Pemohon IMB. Dengan adanya tanggapan positif dari masyarakat menandakan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tanggap akan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pemohon IMB. Selain itu kemampuan pegawai dari Kantor Pelayanan Terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan menandakan jaminan pada setiap pelayanan publik terhadap para pemohon IMB. Serta kurangnya perhatian yang berupa sosialisasi sehingga masyarakat Kota Blitar banyak yang belum mengerti akan manfaat IMB.
3. Faktor Pendukung dalam kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Blitar secara Internal adalah tersedianya sarana dan prasarana perkantoran yang berupa gedung perkantoran dan peralatan perkantoran utama, serta adanya sistem komputerisasi yang mendukung aktifitas pegawai, selain itu tersedianya *website* pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui

sampai mana proses mekanisme ijin tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, selain itu adanya sistem selektif terhadap pemohon dengan cara menolak permohonan ijin tanpa kelengkapan persyaratan, berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan Standar Minimal Pelayanan Publik Nomor 741 tahun 2007 yang menjadi standar pemberian pelayanan dan standar aparatur Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dan juga Faktor pendukung Eksternal dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah dengan adanya persaingan antara Dinas-dinas / Kantor-kantor Kota Blitar untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, serta adanya tuntutan masyarakat yang semakin berkembang menjadi faktor pendorong Kantor Pelayanan Terpadu untuk selalu meningkatkan kualitas layanan khususnya layanan IMB

4. Faktor penghambat yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah latar belakang pendidikan formil pegawai yang tidak sesuai dengan bidang yang dikerjakannya, sehingga pengerjaan permohonan yang masuk menjadi lambat, kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk mempercepat proses penerbitan IMB tepat pada waktunya, serta lambatnya Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dalam memproses data pemohon sehingga menimbulkan tidak ada kepastian jadwal dan waktu pemrosesan berkas IMB. Dan kurangnya pemahaman dan pengertian masyarakat akan pentingnya memiliki IMB.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan fakta yang ada dilapangan, maka saran yang ingin disampaikan penulis yaitu:

1. Mengadakan kegiatan pelatihan atau diklat-diklat tentang teknik penggambaran kontruksi bangunan kepada petugas-petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar khususnya para petugas yang berada di staf

pelayanan IMB karena dalam memberikan pelayanannya kurang optimal dan belum sesuai dengan bidang pekerjaannya.

2. Disarankan perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang dari pemberian pelayanan publik dalam Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar seperti mushola, lahan parkir dan kamar mandi. Hal ini karena fasilitas penunjang juga memiliki peranan yang penting dalam hal penilaian menentukan persepsi dari pengguna jasa itu sendiri.
3. Untuk SKPD terkait hendaknya memiliki Standar pelayanan yang jelas kepastian jadwal dan ketepatan waktu dalam memproses berkas.
4. Meningkatkan kegiatan sosialisasi di daerah-daerah secara langsung mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur perijinan yang tepat dan masih adanya masyarakat yang kurang sadar maupun paham arti pentingnya sebuah legalitas hukum suatu ijin. Sosialisasi tersebut bisa berupa, brosur-brosur atau papan pengumuman tentang prosedur IMB melalui kelurahan-kelurahan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dosen FIA. 2007. *Pedoman Penyusunan Skripsi* Fakultas Ilmu Administrasi. Malang : FIA Unibraw.
- Ferry, R. Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Handayani, S. 1984 . *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Gunung Agung.
- Kamus Besar bahasa Indonesia, 1989, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara, ed. 1 cet2*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Miles, B. Matthew dan Huberman. A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moenir, HAS. 2006. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Moch. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pemkab Malang. 2008. *Buku Saku Pelayanan Publik IMB*. Malang: Dinas Cipta Karya dan tata Ruang.
- Ratminto, &. Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Belajar.

- Rasyid, Ryaas. 2005. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI)
- Sianipar, JPS. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2004. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siswantoro. 2005. *Metode Penelitian Sastra: Analisis Psikologis*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Suparmoko, M. 2002. *Ekonomi Publik Untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Sobana. A. 1996 *Adaptasi Pelayanan Ijin Inveatasi Terhadap Perubahan Lingkungan. Dalam Sidharta, B Arief. Butir-butir Gagasan Tentang Penyelenggaraan Hukum dan Pemerintahan Yang Layak*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sujarto, D. 1996. *Pengendalian Dan Pengelolaan Pengembangan Kota Baru Di Indonesia Dalam Sidharta. B Arief. Butir-butir Gagasan Tentang Penyelenggara Hukum dan Pemerintahan Yang Layak*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja.ed.2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 1992. *Beberapa Aspek Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Widya Mandala.
- Yuwono, Sony, dkk. 2008. *Memahami APBD dan Permasalahannya: Panduan Pengelolaan Keuangan Daerah*. Malang: Banyumedia.

Jurnal:

- Muluk, Khairul. 2002. Local Goverment, *Desentralisasi Teori, Cakupan, dan Elemen*. (59 dan 61) Jurnal Administrasi Negara Vol. II, No. 02. Malang. FIA
- Muluk, M.R. Khairul. 2002. *Mewujudkan Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan Daerah* .Dalam Forum Inovasi: Vol III, Juni/Agustus
- Muluk, M.R. Khairul. 2005. *New Publik Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume VI, No I, September 2005.

- Supriyono, Bambang. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol 1 No. 2. Malang. FIA.
- Suwondo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar Dan Organisasi Non-Pemerintah*. (29-30) Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. I, No. 2. Malang. FIA.
- Zauhar, Susilo. 2001. Manajemen Pelayanan Publik, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. (4). Jurnal Administrasi Negara Jurnal Vol. 1, No. 2. Malang. FIA.

Artikel Lain:

- Hadiwiyono, 2007. *Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah*, Rapat Kerja DPRD Kabupaten Blitar, 3 Nopember 2007.
- Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.
- Islamy, M, Irfan, 2002. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*: Makalah yang disajikan pada seminar good governance Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Internet:

- Pamitaonline. Profil *Otonomi Daerah*. Diakses tanggal 07 Maret 2009 melalui situs www.wordpress.com
- Bhariwibowo. 2007. Profil *Desentralisasi*. Diakses tanggal 07 Maret 2009 melalui situs www.blogspot.com
- Anomious.2009. Profil *Kota Blitar*. Diakses pada tanggal 30 Maret 2009 melalui situs www.Wikipedia.com

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Blitar No. 8 Tahun 1997 tentang Perubahan Pertama Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar No. 16 Tahun 1991 tentang Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar.
- Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar No. 741 Tahun 2007 tentang Standar Minimal Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/KEP/M PAN/2/1993 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum di Indonesia

Peraturan Daerah Propinsi Jatim No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.

Peraturan Walikota Blitar No. 16 Tahun 2006 tentang Jenis dan Mekanisme Perijinan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Peraturan Walikota Blitar No. 17 Tahun 2006 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Naskah Perijinan Kepada Kepala KPT Kota Blitar

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah



Jenis Bangunan	Kelas Jalan	Ijin Bang. tiap m ²	Sempadan tiap m ²	Biaya Peneltian		
Tambahn bangunan tingkat- tiap satu lantai	A	550	200	300		
	B	500	200	250		
	C	375	125	200		
	D	300	75	125		
	E	250	75	75		
VI Bangunan fasilitas pendidikan	Bangunan tidak bertingkat	A	375	250	250	
		B	300	250	200	
		- Gedung sekolah	C	200	125	100
		- Pusdiklat/ kursus	D	200	125	100
		E	-	-	-	
	Bangunan bertingkat 1 atau 2	A	725	500	375	
		B	600	500	300	
		C	500	375	250	
		D	375	250	200	
		E	-	-	-	
Tambahn bang. bertingkat- tiap satu lantai	A	375	250	250		
	B	300	250	200		
	C	250	200	200		
	D	200	125	100		
	E	-	-	-		
VII Bangunan pelengkap	Teras, selasar, emperan	B	375	250	200	
		C	250	125	200	
		D	200	75	125	
		E	125	75	75	
		A	1.200	2.400	600	
	Sumur gali, sumur pompa, Septeng, sumur peresapan, tanki air dan seng/ fiber glas	B	900	1.200	500	
		C	600	900	375	
		D	500	725	250	
		E	375	600	250	

Jenis Bangunan	Kelas Jalan	Ijin Bang. tiap m ²	Sempadan tiap m ²	Biaya Peneltian
- Jembatan utk pengusaha/pt		1.200	-	600
- Talut/penguat tebing		600	-	375
- Got/saluran dihitung tiap mtr		250	-	125
Pagor tembok, pagor kawat, pagor besi, pagor beton, pengerasan jalan kolom	A	75	75	75
	B	100	100	75
	C	100	100	75
	D	200	125	125
VIII Bangunan lain-lain	Tiang antena dari besi atau beton dihitung tiap meter	375	250	125
	Konstruksi baja utk reklame dll dg tinggi max. 5 mtr dari tanah	500	375	250
Konstruksi baja utk reklame dll dg tinggi 5 mtr s/d 10 mtr	725	550	375	
Konstruksi baja utk reklame dll dg tinggi 10 mtr s/d 15 mtr	975	725	500	

Sumber data : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2009

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden Bapak Mutaslim yang merupakan pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), beliau mengungkapkan bahwa :

”Biaya retribusi IMB sudah transparan, dan sudah sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat. Apabila kurang jelas dengan biayanya saya langsung datang saja ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk menanyakan informasi mengenai biaya retribusi di loket pelayanan. Jadi saya bisa mengetahui secara jelas dan tepat biaya yang saya harus keluarkan untuk retribusi IMB”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 15 April 2009, Pukul 09.00 WIB di Ruang tunggu).

Namun ada tanggapan yang berbeda oleh seorang warga Kelurahan Karangsari yang sedang melakukan pembangunan rumah miliknya dengan komentarnya sebagai berikut:

”.....bangunan rumah saya ini saya bangun diatas tanah milik saya sendiri dan dengan uang saya sendiri, tapi kok saya diminta untuk mengurus IMB oleh petugas KPT dan dipungut biaya yang cukup besar”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2009, Pukul 08.00 WIB di rumah Bapak Samidjan).

Pernyataan dari Bapak Samidjan tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Roby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB, beliau mengungkapkan:

”Biaya retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) telah disesuaikan dengan Perda Nomor 8 Tahun 1997 tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Tarif retribusi IMB sudah transparan dan sesuai dengan ekonomi masyarakat. Dan untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar atau dengan membuka *web* KPT Kota Blitar dimana masyarakat dapat mengakses simulasi biaya perijinan. Dan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menjamin bahwa tidak akan ada pungutan-pungutan didalam proses pengurusan IMB”. (Wawancara tanggal 16 April 2009, Pukul 08.30 WIB di Ruang staf).

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Mokhammad Sidik selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu, sebagai berikut:

”Biaya retribusi telah disesuaikan dengan peraturan yang ada, jadi tidak perlu harus titip berkas ke petugas, semua dapat langsung diurus sendiri oleh yang bersangkutan dengan biaya yang nampak nyata sesuai ’bandrol’ yang telah ditetapkan. Nah, bila ada yang menemukan atau menjumpai petugas kami yang ’nakal’ atau pelayanan kami yang tidak memuaskan, masyarakat dapat ’wadul’ ke Komisi III DPRD Kota Blitar”. (Wawancara tanggal 16 April 2009, Pukul 09.00 WIB di Ruang kepala KPT).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan penetapan biaya retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah berjalan secara transparan dan telah disesuaikan dengan Perda Nomor 8 Tahun 1997. Tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang enggan mengurus IMB rumah mereka karena biaya terlalu mahal. Hal ini diakibatkan karena kurang mengertinya masyarakat betapa pentingnya memiliki IMB. Dan Kantor Pelayanan Terpadu menjamin tidak akan ada pungutan-pungutan didalam proses pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Sesuai dengan slogan-slogan yang terpampang diruangan-ruangan kerja Kantor Pelayanan Terpadu. Dan untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, atau dengan

membuka *web* Kantor Pelayanan terpadu Kota Blitar untuk mengetahui simulasi biaya retribusi.

(d) Produk Pelayanan IMB

Produk perijinan berupa sertifikat atau surat bukti telah memperoleh ijin. Kebijakan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sendiri dalam memperoleh ijin, surat atau sertifikat semua perijinan ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu. Kecuali Ijin Prinsip yang ditandatangani oleh Walikota Blitar dan Ijin Pendaftaran Ulang BH Koperasi yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Koperasi & UKM Kantor. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Arif selaku Pegawai Verifikasi Data Perijinan, mengatakan:

”Untuk produk perijinan itu berupa sertifikat tanda bukti yang telah mendapatkan ijin untuk masing-masing ijin yang ada, dari semua sertifikat perijinan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar termasuk Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Tetapi ada dua ijin yang tidak ditandatangani oleh Kepala KPT yaitu Ijin Prinsip karena ijinya harus ditandatangani oleh Walikota Blitar dan Ijin Pendaftaran Ulang BH Koperasi yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Koperasi & UKM Kantor”. (wawancara dilakukan pada tanggal 16 April 2009, Pukul 09.30 WIB).

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Mokhammad Sidik selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, beliau mengatakan:

”Kami selalu memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Adanya peraturan tersebut memberi kekuatan hukum terhadap ijin yang kami terbitkan. Untuk membuat masyarakat percaya terhadap kerja Kantor Pelayanan Terpadu”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2009, Pukul 09.45 WIB, diruang Kepala).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden menyebutkan bahwa dengan adanya produk perijinan yang berupa sertifikat tanda bukti yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar memberikan rasa aman bagi masyarakat yang memiliki sertifikat IMB. Hal ini dapat terlihat dari komentar-komentar beberapa responden tentang produk perijinan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Seperti diungkapkan oleh salah satu responden

Bapak Bero yang menjadi pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) beliau mengatakan:

”.....dengan adanya sertifikat IMB sangat bermanfaat sekali bagi pemilik bangunan termasuk saya Mbak, kalau seandainya nanti ada masalah gugat menggugat, nah sertifikat ini yang menjadi bukti kuat kepemilikan yang sah karena mempunyai dasar hukum atas berdirinya bangunan rumah saya”.(Wawancara Pada tanggal 16 April 2009, Pukul 10.00 WIB di Rumah Bapak Bero).

Sejalan dengan responden yang lain yaitu Bapak Muhaimin, beliau mengungkapkan bahwa:

”.....yang ditunggu dari pengurusan IMB dengan prosedur yang panjang dan menunggu waktu 2 (dua) minggu ya sertifikat IMB ini, guna memberikan rasa aman karena mempunyai kepastian hukum atas bangunan rumah tinggal yang saya tempati”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2009, Pukul 10.15 WIB di Rumah Bapak Muhaimin).

Selain itu suatu ijin pasti mempunyai batas atau masa berlaku yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi atau Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani proses perijinan tersebut atau Instansi terkait. Dalam Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Blitar, Kantor Pelayanan Terpadu sendiri telah menetapkan masa berlaku Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Blitar adalah sebagai berikut :

- a) Sepanjang bentuk bangunan tidak ada perubahan atau pembongkaran dan sesuai dengan IMB yang diterbitkan serta apabila ada Perubahan Rencana Tata Ruang ijin akan ditinjau kembali sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Untuk bangunan Reklame di luar resiko tinggi masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 1(satu) tahun sekali ditinjau/dikaji kembali untuk bangunan papan reklame bertiang oleh Tim Teknis agar tidak terjadi roboh yang bisa mengakibatkan kerugian dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB Reklame.

Dari wawancara dengan masyarakat bisa diketahui bahwa dengan adanya produk perijinan yang berupa sertifikat tanda bukti kepemilikan

memberikan keamanan bagi masyarakat yang mengajukan IMB rumah mereka karena memiliki dasar hukum yang kuat atas berdirinya bangunan. Selain dalam Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Blitar, Kantor Pelayanan Terpadu sendiri telah menetapkan masa berlaku Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Blitar untuk bangunan yang beresiko tinggi yang dapat mengakibatkan kerugian bagi Pemerintah Kota Blitar dan masyarakat setempat.

(e) Sarana dan Prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu

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

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah tersedia antara lain sarana dan prasarana ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Sarana/Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

No	Nama Barang	Jumlah
1	Gedung Kantor	1 unit
2	Kamar mandi	1 buah
3	Mushola	1 buah
4	Kendaraan Roda Dua	4 unit
5	Komputer	16 unit
6	Laptop	2 unit
7	LCD Proyektor	1 unit
8	Printer	11 unit
9	Scanner	2 unit
10	AC	6 unit
11	Mesin Ketik	1 buah
12	UPS	7 buah
13	Kamera Digital	1 unit
14	Mesin Faximile	2 unit
15	Pesawat Telepon	5 unit
16	Server IBM	1 unit
17	Rak Monitor Server	1 unit
18	Mesin Hitung	1 unit
19	Amplifier	1 unit
20	Serial HUB	1 unit
21	Filing Cabinet	7 unit
22	Almari File	1 unit
23	Almari Buku	2 unit
24	Brankas	1 unit
25	TV	1 unit
26	Meja Kerja	17 unit
27	Meja Kursi Tamu	1 set
28	Meja Pelayanan	4 unit
29	Kursi Hadap	12 unit
30	Kursi Kerja	14 unit
31	Kursi Tunggu	2 set
32	Air Mineral	1 galon

Sumber data: Kantor Pelayanan Terpadu Blitar, 2009

Kantor Pelayanan Terpadu akan selalu memperbaiki sarana dan prasarana. Hal ini sebagaimana diungkapkan Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi Kota Blitar sebagai berikut:

”Dalam menjalankan pelayanan, kami selalu meningkatkan segala sarana dan prasarana pendukung. Selain sarana/prasarana Kantor Pelayanan Terpadu juga memakai jaringan internet pada 16 unit

komputer dan 2 unit laptop yang kami miliki. Dan saat ini KPT sedang melakukan pembaharuan untuk layanan *on line* kepada masyarakat sehingga memungkinkan dilaksanakannya pelayanan jarak jauh. Hal ini bertujuan agar masyarakat semakin efisien dan efektif dalam memproses perijinan, sehingga akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat". (Wawancara dilakukan pada tanggal 17 April 2009, Pukul 08.00 WIB)

Hal ini selaras dengan pendapat dari beberapa responden yang sedang mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Yoyok Subagyo dan Ibu Seksiaten yang mengatakan bahwa, "Sarana dan prasarana di kantor Pelayanan Terpadu sudah cukup lengkap dan memadai, kami bisa menunggu proses perijinan selesai dengan nyaman karena fasilitas yang terdapat diruang tunggu sudah cukup lengkap". (Wawancara dilakukan pada tanggal 17 April 2009, Pukul 08.15 WIB)

Namun Berbeda dengan komentar Sdr. Diana menyatakan sebagai berikut:

"Secara umum, fasilitas di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini telah cukup memadai. Tetapi untuk fasilitas penunjang pelayanan seperti toilet dan mushola yang disediakan sebaiknya juga menjadi perhatian petugas yang berwenang dan bersangkutan". (Wawancara pada tanggal 17 April 2009, Pukul 08.25 WIB, di area parkir Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar).

Sejalan dengan yang dikatakan Sdr. Diana, pengguna jasa bernama Elma mengemukakan hal yang hampir sama:

".....yang juga tidak kalah penting adalah fasilitas penunjang bukan hanya disediakan, melainkan diupayakan memberikan yang terbaik. Mushola sebaiknya dilengkapi dengan alas kaki, lahan parkir satu pintu untukantisipasi kehilangan dan perlu dilengkapi dengan juru parkir". (Wawancara pada tanggal 17 April 2009, Pukul 08.25 WIB, di area parkir Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar).

Keberadaan sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan memang sangat membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Kantor Pelayanan Terpadu sudah menerapkan system komputerisasi sehingga memudahkan pegawai dalam memproses IMB dan apabila sarana ini

ada yang rusak, maka hal ini bisa menghambat proses pengurusan berkas IMB. Selain itu Kantor Pelayanan Terpadu memakai jaringan internet pada 16 (enam belas) unit komputer dan 2 (dua) unit laptopnya.

Mengenai kondisi fisik kantor harus sesuai dengan penggunaan dan tujuan pengadaannya yaitu untuk melaksanakan semua aktivitas kantor yang semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut, tata ruang kantor disusun sesuai dengan rangkaian kerja yang pokok, kegiatan-kegiatan yang tidak penting harus dikelompokkan dan diletakkan di sekitar fungsi-fungsi pokok. Ruangan menjadi rintangan bagi koordinasi yang efektif dan oleh karenanya harus ditekan sampai tingkat yang sekecil-kecilnya.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai di Kantor Pelayanan Terpadu diharapkan semua kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian ini baik dalam mengumpulkan informasi, melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Dan pada sarana penunjang seperti mushola, tempat parkir dan kamar mandi masih menjadi perhatian petugas yang berwenang dan bersangkutan untuk melakukan perbaikan demi terciptanya kepuasan bagi pengguna jasa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

(f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Setiap petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar diharuskan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dinilai dari sisi pendidikan dan skill atau keterampilan yang dimiliki. Hal ini tentunya disesuaikan dengan bidang tugas mereka masing-masing. Selain mereka harus memahami seperangkat peraturan berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar terlihat terampil dan cekatan ketika ada berkas perijinan yang masuk sehingga pemrosesan berkas perijinan cepat selesai dan hal ini akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Sebagaimana

diungkapkan oleh Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi beliau mengatakan:

”Setiap aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun skill-nya, selain itu juga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 17 April 2009, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden yang sedang mengurus IMB terdapat beberapa responden yang memuji pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, tetapi responden lainnya justru memberikan keluhan terhadap kinerja petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dalam wawancara dengan Bapak Budiono, Sdr. Fegi dan Ibu Marsudi yang mengungkapkan bahwa:

”.....pelayanan yang diberikan disini sudah cukup baik, mereka ramah dan sopan”. (Wawancara tanggal 17 April 2009, Pukul 12.30 WIB, di Ruang tunggu).

”Pelayanan di KPT ini sudah sangat baik, pegawainya pun juga cepat tanggap, saya kan mau mengurus permohonan IMB, kemarin saya minta info ke bagian loket pelayanan dan saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa yang mesti saya bawa kesini. Orangnyanya juga ramah-ramah, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah dimengerti karena cara ngomongnya juga enak”. (Wawancara tanggal 17 April 2009, Pukul 12.30 WIB, di Ruang tunggu).

”Di KPT ini semua pegawai yang melayani masyarakat sikapnya bersahabat, orangnyanya ramah-ramah jadi saya merasa nyaman kalau harus nanya-nanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai ijin yang saya urus ini”. (Wawancara tanggal 17 April 2009, Pukul 12.30 WIB, di Ruang tunggu).

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu Bapak Legiran yang mengatakan bahwa:

”..... pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPT saya rasa cukup baik, tetapi dalam pelayanan IMB seharusnya disediakan pegawai untuk menggambar khususnya soal gambar situasi bangunan. Saya ini kan orang awam jadi nggak begitu paham soal gimana gambar

situasi yang benar". (Wawancara tanggal 17 April 2009, Pukul 12.30 WIB, di Ruang tunggu).

Adapun data petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berdasarkan tingkat pendidikan dan jabatannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jabatannya

No	Nama / Tingkat Pendidikan	Jabatan
1	Mokhammad Sidik,S.Sos.,M.AP	Kepala
2	Mariyoto,SE	Ka. Subag TU
3	Arin Dwi Istanto,S.Sos	Kasi Penerbitan Akta dan Dokumentasi
4	Parminto,S.Sos,M.Si	Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi
5	Neny Farida,SE	Kasi Penerimaan dan Pelaporan
6	Noernany Rochmahwaty	Staf
7	Afiat Puji Herlinawaty,SE	Staf
8	Komarul Hadi,SE	Staf
9	Miladiyah Rohmawati,S.Kom	Staf
10	Roby Prasetyo,S.AB	Staf
11	Sri Wulandari,A.Ma	Staf
12	Suwarto	Staf
13	Andi Abimanyu	Staf
14	Arif Dwi Listyanto,A.Md	Staf
15	Mariani	Staf
16	Mastur Hudi	Staf
17	Sandra Tribuwono,A.Md	Staf / CPNS
18	Nanang Yanuar	Staf / CPNS
19	S.Kurniawan	Staf / CPNS
20	Adi Mulyono	Staf

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, 2009

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang hanya berjumlah 20 (dua puluh) orang dianggap masih terlalu sedikit, sedangkan berkas permohonan perijinan yang masuk dan harus ditangani sangat banyak. Dan masih kurangnya SDM yang sesuai dengan bidangnya yaitu penerbitan IMB yang harus berlatar belakang

dari lulusan teknik. Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai, untuk menangani penerbitan IMB dengan lulusan teknik hanya berjumlah 1 (satu) orang. Di dalam upaya mengatasi permasalahan penumpukan proses perijinan, para pegawai Kantor pelayanan Terpadu Kota Blitar saling membantu dalam melaksanakan pekerjaan, atau bahkan bila diperlukan merangkap pekerjaan lain. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Robby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB mengatakan :

”Saat ini jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu memang masih kurang sekali, dan belum ada penambahan jumlah pegawai. Jadi sementara ini agar proses pelayanan berjalan lancar apabila berkas permohonan yang harus diproses banyak maka semua pegawai saling membantu menyelesaikan tugasnya”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 17 April 2009, Pukul 13.00 WIB).

Dari pengamatan peneliti dapat disimpulkan ketersediaan sumber daya yang memadai dan potensial dipandang sebagai faktor yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek sumber daya yang dimaksud di sini secara umum meliputi SDM aparatur, setiap petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar diharuskan mempunyai kualifikasi, baik dari sisi pendidikan dan skill atau keterampilan yang dimiliki sesuai dengan bidang tugas mereka pada masing-masing bagian. Masih kurangnya SDM yang sesuai dengan bidangnya yaitu penerbitan IMB yang harus berlatar belakang dari lulusan teknik. Dan jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang hanya 20 (dua puluh) orang dianggap masih terlalu sedikit, sedangkan berkas permohonan perijinan yang masuk dan harus ditandatangani sangat banyak.

2. Kualitas Pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dalam mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan *service quality* Zeithaml-Parasurman-Berry. Dikarenakan dalam kelima

indikator tersebut menurut pada apa yang dikatakan konsumen sebagai pengguna jasa. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Peneliti menggunakan lima dimensi tolok ukur kualitas pelayanan publik yang meliputi :

(a) Bukti Langsung

Bukti langsung ditandai pada kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Untuk sarana fisik dari Kantor pelayanan Terpadu Kota Blitar beberapa masyarakat menyatakan bahwa kelengkapan telah cukup dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Robby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB beliau menyatakan :

”Didalam memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu sudah memiliki gedung tersendiri yang berlokasi di Jl. Hos Cokroaminoto No.1 Kota Blitar, serta sarana dan prasarana yang kami sediakan cukup memadai dimana terdapat ruang tunggu bagi para pemohon yang sedang menunggu ijinnya diproses, juga terdapat AC, dan sebuah TV disudut ruangan. Sedangkan diluar halaman kantor disediakan lahan khusus untuk parkir karyawan dan para pemohon yang cukup luas. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah cukup melengkapi fasilitas perkantornya, yang terdiri dari Printer, Scanner, Data Proyektor, Kamera Digital, Jalur Internet via Wave LAN, Telepon, Fasilitas SMS, Kendaraan dinas, WC/kamar mandi, dan Air mineral, satu lagi yang di lakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu komputerisasi dalam proses administrasinya agar lebih cepat untuk memproses suatu perijinan”. (Wawancara tanggal 20 April 2009, Pukul 08.00 WIB di Ruang staf).

Adapun komentar yang disampaikan beberapa pemohon yang sedang mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Sungkono dan Bapak Punadi yang mengatakan bahwa:

”Ruang pada Kantor Pelayanan Terpadu sudah dirasa nyaman dan memadai, dengan tempat duduk yang cukup untuk para pemohon serta ruangan ber AC dan disediakan TV. Sehingga para pemohon tidak ada yang sampai berdiri dan tidak terlalu jenuh saat menunggu giliran diproses”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 20 April 2009, Pukul 08.30 WIB).

Hal ini selaras dengan pendapat responden yang lain yaitu Ibu Deni yang sedang mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, yang mengungkapkan:

”Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah cukup lengkap dan memadai, kami bisa menunggu proses perijinan selesai dengan nyaman karena fasilitas yang terdapat diruang tunggu sudah cukup lengkap”. (Wawancara pada 20 April 2009, Pukul 08.30 WIB).

Berbeda dengan pendapat dari Ibu Mira dan Sdr. Lilik, yang mengatakan:

”Sarana di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebenarnya sudah cukup lengkap, tetapi masih perlu adanya penambahan di beberapa bagian. Contohnya kamar mandi yang hanya terdapat 1 (satu) buah”. (Wawancara pada tanggal 20 April 2009, Pukul 08.30 WIB, di Ruang tunggu).

Melalui pengamatan peneliti dapat disimpulkan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam menunjang kegiatannya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Dengan mulai mengikuti perkembangan teknologi, petugas telah dilengkapi dengan komputer dalam proses administrasi, sehingga pekerjaan dapat segera terselesaikan tanpa terjadi penumpukan berkas. Dengan ruangan yang cukup untuk ruang tunggu disertai adanya tempat duduk, televisi dan AC, diharapkan dapat membuat para pemohon merasa nyaman selama menunggu permohonannya saat sedang diproses. Walaupun masih ada beberapa pembenahan didalam sarana penunjang di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Sementara itu, guna memberikan informasi yang lebih jelas pada masyarakat ada 3 (tiga) tahapan yang bisa dilakukan oleh pemohon, pertama pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu yang akan dilayani langsung oleh petugas pada bagian informasi, kedua pemohon dapat mengakses melalui *website* dengan situs <http://kpt-blitar.net>. Dan yang ketiga melalui telepon/fak yang akan dijawab langsung oleh petugas informasi.

(b) Keandalan

Keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki petugas Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan khususnya IMB. Baik dalam persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, serta kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam pemberian pelayanan. Dan Kantor Pelayanan Terpadu dipercaya oleh masyarakat sebagai satu-satunya kantor yang menyimpan data-data IMB untuk bangunan di Kota Blitar. Serta dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan. Hal ini terbukti dari waktu pengurusan perijinan yang tepat waktu dan kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya merupakan indikator selanjutnya dari semangat kerja.

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi. Pada tanggal 20 April 2009 adalah sebagai berikut:

”Setiap pegawai Kantor Pelayanan Terpadu siap membantu menyelesaikan permasalahan yang ada, karena setiap pegawai berkewajiban untuk melaksanakan fungsi-fungsinya yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima”. (Wawancara dilakukan pukul 09.30 WIB, Diruang staf).

Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Didik mengenai kepercayaan masyarakat kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sebagai tempat penyimpanan data-data IMB masyarakat Kota Blitar, sebagai berikut:

”Disini semuanya di proses menggunakan komputer jadinya lebih cepat”. Hal yang sama diungkapkan oleh Sdr. Yudi, ”Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini semua data diproses menggunakan komputer jadi aman untuk menyimpan data-data IMB bangunan masyarakat Kota Blitar”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 20 April 2009, Pukul 09.40 WIB, di Ruang tunggu).

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu Bapak Mukidi mengenai ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan, beliau mengatakan bahwa:

”Prosedur, biaya, dan waktu proses perijinan IMB sudah sangat jelas, apalagi didukung oleh *website* Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

yang terus mengalami perkembangan positif. Jika terdapat kekurangan dalam beberapa hal diantaranya tentang ketepatan waktu penerbitan ijin maka itu hal yang wajar dan tentunya dengan adanya media pengaduan yang telah dibuka oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar akan memberikan masukan yang sangat membangun sebagai bahan evaluasi agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya”. (Wawancara pada tanggal 20 April 2009, Pukul 09.45 WIB, di Ruang tunggu).

Dalam menjalankan kegiatan operasional, Kantor Pelayanan Terpadu memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat mendukung kegiatan pemrosesan dan penerbitan dengan lancar dan cepat. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Endang, beliau mengungkapkan:

”Dengan adanya *web* pelayanan dari KPT kepada masyarakat sebagai pengguna jasa sangat membantu sekali. Kita dapat mengetahui berbagai informasi, perijinan, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perijinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses lewat internet tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 20 April 2009, Pukul 10.00 WIB, di Ruang tunggu).

Dari wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan sebagai bentuk kemampuan Kantor untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pegawai-pegawainya sesuai dengan kepentingan pemohon/masyarakat. Pegawai Kantor dituntut untuk bekerjasama satu dengan yang lain guna kelancaran pemrosesan perijinan. Dengan cara pelayanan secara transparansi terhadap pemohon yang dimulai dari masuknya surat permohonan sampai dengan terbitnya ijin atau dengan membuka *website* Kantor Pelayanan Terpadu. Tujuan dari transparansi baik mengenai peraturan, prosedur, persyaratan, waktu dan masa berlakunya ijin, adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat lebih mudah mengerti dan percaya kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu dalam memberikan pelayanan petugas juga dilengkapi dengan komputer sebagai alat penyimpanan data dan membantu proses pengerjaan, menandakan Kantor tersebut mempunyai sistem penyimpanan data perijinan yang bisa dipercaya.

(c) Daya Tanggap

Daya tanggap dapat dilihat pada kinerja instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha dari Kantor Pelayanan Terpadu ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dalam memberi penjelasan apabila pemohon kurang mengerti mengenai syarat-syarat yang benar. Dan juga selalu tanggap untuk menanggapi setiap keluhan yang diungkapkan oleh setiap pemohon dalam mengurus perijinan khususnya Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tarmiati yang akan mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), sebagai berikut:

”Saya mau mengurus IMB, persyaratannya sudah lengkap semuanya saya bawa, kemarin saya sudah kesini tanya-tanya ke Mbak bagian loket pelayanan apa saja yang harus saya siapkan untuk mengurus IMB. Saya rasa pegawai disini cepat tanggap, kemarin saja saya langsung dijelaskan secara rinci apa-apa yang mesti saya bawa kesini. Orangnyanya juga ramah-ramah mbak, jadi penjelasan yang diberikan itu mudah dimengerti karena cara ngomongnya juga enak”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 08.30 WIB, di Ruang tunggu).

Senada dengan Bapak Tarjo yang menyatakan, ”Syarat-syarat untuk mengurus perijinan disini saya rasa sudah sangat jelas, apalagi sudah disediakan brosur tentang syarat-syarat dari tiap perijinan di loket pelayanan, walaupun ada yang kurang jelas atau masih bingung tentang syaratnya, kita tinggal nanyak ke pegawainya, pasti mereka akan menerangkan dengan lebih jelas lagi”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 08.30 WIB, di Ruang tunggu).

Berbeda dengan pernyataan Bapak Davit beliau mengeluh mengenai persyaratan pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, sebagai berikut:

”Kalo bisa persyaratannya diperingan lagi, khususnya soal gambar situasinya. Saya nggak begitu paham soal gimana gambar situasi, ya terpaksa minta tolong orang buat gambarin”. (wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 08.30 WIB, di Ruang tunggu).

Kesalahan dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) memang paling banyak terjadi, sebagaimana yang diungkapkan Ibu Neny Farida selaku Kasi Penerimaan dan Pelaporan, sebagai berikut:

”Rata-rata yang banyak ditolak adalah Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) karena syarat-syaratnya kurang memenuhi, yang paling sering menjadi kesalahan itu didalam penggambaran situasinya”.
(wawancara tanggal 21 April 2009 , Pukul 09.00 WIB)

Dari wawancara diatas peneliti menyimpulkan masyarakat pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar secara umum bisa dikatakan tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan, walaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai kantor Pelayanan Terpadu akan dengan sigap memberikan penjelasan, dan berusaha meringankan dengan menjelaskan kepada pemohon disaat berkas diajukan, selain itu pemohon juga diperlihatkan contoh gambar situasi yang benar jadi keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir. Usaha dari kantor Pelayanan Terpadu ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang akan mengajukan berkas permohonan, mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai kantor Pelayanan Terpadu dalam memberikan penjelasan apabila pemohon kurang mengerti syarat-syarat yang benar.

(d) Jaminan

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

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi, sebagai berikut:

”Kemampuan teknis maupun non teknis harus dimiliki oleh masing-masing pegawai karena hal tersebut akan turut menentukan kualitas pelayanan yang kami jalankan. Pembinaan kemampuan non teknis pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam hal ini kemampuan untuk bersikap ramah, sopan dan komunikatif terus

dilakukan. Usaha tersebut dapat dilihat baik melalui teladan dari Kepala Kantor maupun melalui forum rapat yang diadakan setiap bulan untuk membahas kinerja pegawai setiap bulannya. Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan”. (Wawancara pada tanggal 21 April 2009 , Pukul 09.45 WIB).

Terbukti dari puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan seperti yang diungkapkan oleh Sdr. Yopi yang mengurus permohonan IMB, sebagai berikut:

”.....di KPT ini semua pegawai yang melayani sikapnya bersahabat, orangnya ramah-ramah jadi saya merasa nyaman kalau harus nanyanya soal sesuatu yang belum jelas mengenai IMB yang saya urus ini”. (Wawancara tanggal 21 April 2009 , Pukul 10.00 WIB, di Ruang tunggu).

Hal yang sama dirasakan oleh pemohon IMB lain yaitu Ibu Minarsih, yang mengungkapkan:

”Petugas disini baik-baik dan murah senyum, selain itu dalam melayani pemohon perijinan, pegawainya tidak membeda-bedakan dan selalu memberikan perlakuan yang sama pada semua pemohon ijin. Jadi setiap pemohon yang datang ke KPT menjadi krasan dan enggak perlu sungkan atau takut untuk bertanya-tanya soal perijinan khususnya IMB yang persyaratannya yang masih membuat saya bingung”. (Wawancara tanggal 21 April 2009 , Pukul 10.00 WIB, di Ruang tunggu).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu untuk meyakinkan masyarakat khususnya dalam layanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah banyak yang memenuhi kriteria. Kemampuan pegawai dari Kantor Pelayanan Terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan terhadap para pemohon juga sangat diperlukan. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

(e) Empati

Empati Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ditandai dengan memberikan perhatian terhadap kesulitan pemohon dan berusaha memenuhi tuntutan yang semakin berkembang. Dalam wawancara dengan Bapak Robby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB yang menyebutkan:

”Kami selalu memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada. Wujud perhatian kami sebagai pemberi layanan perijinan yang salah satunya adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat di tiap kecamatan/kelurahan mengenai IMB yang dilakukan tiap tahun. Hal ini untuk lebih memberi pengetahuan kepada masyarakat akan pentingnya memiliki IMB dan sanksi akan diberikan kepada masyarakat apabila ditemukan bangunan yang tidak memiliki IMB”. (Wawancara pada tanggal 21 April 2009 , Pukul 10.30 WIB, di Ruang staf).

Hal senada mengenai perhatian yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu juga disampaikan Bapak Mokhammad Sidik, selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, sebagai berikut:

”Kantor Pelayanan Terpadu juga memberikan perhatian untuk pelayanan IMB khusus atau yang dinamakan penertiban/pemutihan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) . Pemutihan IMB dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali, Pemutihan IMB sasarannya ditujukan kepada para pemilik bangunan baik swasta maupun instansi Pemerintah maupun perorangan yang bangunannya dihuni maupun tidak dihuni tetapi belum memiliki IMB. Syarat mudah dan potongan lebih murah mulai dari 10% dengan ketentuan bangunan berdiri selama 5 tahun terakhir, diatas 5 tahun sampai 10 tahun potongan biaya 20 %, diatas 10 tahun sampai 15 tahun potongan biaya 30%. Hal ini merupakan bentuk perhatian KPT terhadap kesulitan pemohon dalam melakukan permohonan ijin bagi bangunan rumah tinggal yang sudah berdiri cukup lama”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 10.45 WIB di Ruang Kepala Kantor Pelayanan Terpadu).

Sementara pihak pemohon atau masyarakat menyatakan bahwa sosialisasi Kantor Pelayanan Terpadu masih dirasa kurang, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Maryoto, ”Sosialisasi Kantor Pelayanan Terpadu masih kurang, banyak warga di lingkungan sini yang tidak mempunyai IMB, mereka tidak tahu kalau penting sekali mempunyai IMB untuk tiap bangunan rumah”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 14.00 WIB, di Rumah Bapak Mardiono).

Senada dengan Bapak Susanta sebagai pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Beliau mengatakan : ”Saya merasakan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh KPT sangat kurang, saya sebagai salah satu pemohon merasa kesulitan untuk mengajukan permohonan IMB rumah saya karena tidak tahu bagaimana prosedur dan syarat-syaratnya”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 11.00 WIB, di Ruang Tunggu)

Lain halnya dengan komentar Sdr. Eko yang menyatakan soal adanya program penertiban/pemutihan adalah sebagai berikut:

”Walaupun sosialisainya sangat kurang efektif tetapi dengan adanya program pemutihan dari Kantor Pelayanan Terpadu, sangat membantu setiap masyarakat yang bangunannya belum memiliki IMB, dengan syarat yang dipermudah dan biayanya pun juga dikorting, hal ini akan mendorong minat masyarakat untuk mengurus IMB bagi bangunan rumah mereka”. (Wawancara tanggal 21 April 2009, Pukul 11.00 di Ruang tunggu).

Dari hasil pengamatan diatas peneliti menyimpulkan bahwa sikap tegas dari petugas ditandai terhadap peraturan yang telah dikeluarkan oleh Walikota dan Kepala Kantor tentang pelayanan tanpa membedakan setiap pemohon yang mengurus perijinan merupakan wujud dari perhatian dari petugas untuk memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat. Perhatian yang lain berupa sosialisai yang diadakan setiap 1 (satu) tahun sekali. Meski hal tersebut tidak terlalu *efektif* dan *efisien* jika dilakukan setiap setahun sekali, seharusnya dapat dilakukan setiap enam bulan sekali sehingga masyarakat lebih jelas dengan prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan apabila mengurus IMB. Serta dengan adanya program penertiban/pemutihan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini sangat membantu sekali bagi masyarakat yang mau mengurus IMB rumah tinggal mereka yang sudah berdiri lama tetapi tidak memiliki IMB, program penertiban/pemutihan ini bertujuan agar masyarakat tidak merasa kesulitan lagi untuk melakukan perijinan khususnya pada Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

3. Faktor-faktor Yang Mendukung dan Menghambat Maksimalnya Layanan IMB Kepada Masyarakat

Mengetahui akan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Pelayanan internal merupakan langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut haruslah sesuai dengan keinginan masyarakat yang dilayani. Untuk itulah perlu diketahui faktor pendukung serta faktor penghambat secara internal dan eksternal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor pendukung dan penghambat pemberian layanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat adalah:

(a) Faktor-faktor Pendukung

Merupakan faktor-faktor yang mendukung dan membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1) Faktor Internal

Salah seorang petugas pada Kantor Pelayanan Terpadu tentang apa saja yang menjadi pendukung secara internal dan eksternal dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Wawancara dilakukan dengan Bapak Parminto, selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi yang menyatakan:

”Kantor Pelayanan Terpadu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan didukung sarana dan prasarana perkantoran, sistem komputerisasi. Kantor sudah melengkapi pegawai dengan komputer dan laptop guna menunjang penyelesaian permohonan yang masuk dan juga kami telah mempunyai website yang membantu pelayanan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, agar kami dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka kami menggunakan sistem selektif dalam menerima permohonan yang masuk artinya apabila kelengkapan persyaratan kurang lengkap maka kami akan mengembalikan berkas permohonan kepada pemohon. Dan adanya Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 1997 sebagai jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan khususnya dalam layanan IMB” (Wawancara tanggal 22 April 2009, Pukul 09.00 WIB).

Dari wawancara diatas dapat diambil kesimpulan yang menjadi faktor pendukung secara internal adalah:

- a) Sarana dan prasarana perkantoran yang berupa gedung perkantoran dan peralatan perkantoran utama
- b) Sistem komputerisasi yang mendukung aktifitas pegawai
- c) Adanya *website* pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dimana masyarakat dapat mengakses informasi perijinan. Sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui berbagai informasi perijinan, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perijinan tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
- d) Sistem selektif terhadap pemohon dengan menolak permohonan ijin tanpa kelengkapan persyaratan
- e) Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 1997 tentang Ijin Mendirikan Bangunan sebagai jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan khususnya dalam layanan IMB

2) Pendukung Eksternal

Dari wawancara dengan Bapak Parminto didapat faktor-faktor sebagai pendukung dari luar lingkup Kantor Pelayanan Terpadu, seperti yang diungkapkan:

”Adanya persaingan sehat diantar kantor-kantor atau dinas-dinas di Kota Blitar untuk selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan dukungan eksternal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu untuk selalu melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan kantor tersebut tidak kalah dengan pelayanan kantor/dinas lainnya. Selain itu tuntutan masyarakat yang semakin mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari instansi”. (Wawancara pada tanggal 22 April 2009, Pukul 09.30 WIB, di Ruang Staf).

Dapat disimpulkan yang menjadi faktor pendukung secara eksternal adalah :

- a) Persaingan antara Dinas-dinas/Kantor-kantor Kota Blitar untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

- b) Tuntutan masyarakat yang semakin berkembang menjadi faktor pendorong Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk selalu meningkatkan kualitas layanan khususnya layanan IMB.

(b) Faktor-faktor Penghambat

Pada dasarnya pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu sudah berjalan cukup baik, meskipun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari hambatan-hambatan. Adapun faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah:

- 1) Faktor Internal

Adapun seperti yang dinyatakan oleh Bapak Robby selaku Pegawai Verifikasi Data IMB mengenai faktor penghambat internal, sebagai berikut:

”Faktor penghambat layanan IMB adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dimana masih adanya ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dan posisi bidang pekerjaan yang dipegang, hal ini akan memperlambat proses dalam penerbitan IMB. Sudah beberapa kali kami melakukan perputaran posisi. Selain itu kami masih kekurangan jumlah pegawai, karena dengan jumlah pegawai yang ada pelayanan masih berjalan lambat. Kasus yang sering terjadi IMB bangunan yang melampirkan perhitungan kontruksi yang harus dikirim ke Dinas Pekerjaan Umum untuk melakukan survey. Terkadang petugas bagian survey tidak segera memprosesnya, hal ini yang menyebabkan mundurnya waktu penyelesaian ijin dari kami”. (Wawancara pada tanggal 22 April 2009, Pukul 10.00 WIB, di Ruang staf).

Dari hasil wawancara dapat diambil beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian layanan IMB kepada masyarakat adalah:

- a) Latar belakang pendidikan formil pegawai yang tidak sesuai dengan bidang yang dikerjakannya, sehingga pengerjaan permohonan yang masuk menjadi lambat.

- b) Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk mempercepat proses penerbitan IMB tepat pada waktunya.
 - c) Lambatnya Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dalam memproses data pemohon.
- 2) Faktor Eksternal

Mengenai faktor penghambat secara eksternal dijelaskan pula oleh Bapak Parminto selaku Kasi Pendaftaran, Pendataan dan Informasi yang menyatakan:

”.....yang terutama adalah masyarakat itu sendiri, kami sangat merespon masyarakat yang mau melakukan pengurusan IMB, dimana sekarang ini masih banyak masyarakat yang tidak tahu menahu soal IMB apalagi mau mengurusnya. Karena masih berkembang pemikiran mereka membangun di tanah mereka sendiri, mengapa harus meminta ijin pemerintah ditambah harus membayar mahal. Selain itu, kami harus berhadapan dengan masyarakat yang susah diberi pengertian dan penjelasan mengenai apa saja yang harus dibawa dalam mengurus IMB, sehingga masih saja ada yang kurang lengkap dan pemohon harus bolak-balik di Kantor Pelayanan Terpadu”. (Wawancara tanggal 22 April 2009, Pukul 10.00 WIB di Ruang staf).

Sementara pihak pemohon atau masyarakat menyatakan komentar mengenai Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), sebagai berikut:

”.....bangunan rumah saya ini saya bangun diatas tanah milik saya sendiri dan dengan uang saya sendiri, tapi kok saya diminta untuk mengurus IMB oleh petugas KPT, IMB itu buat apa paling juga enggak ada gunanya. (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2009, Pukul 08.00 WIB di rumah Bapak Soleh).

Maka berdasar pada wawancara diatas yang dimaksud dengan faktor penghambat secara eksternal adalah:

- a) Kurangnya minat masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam kepemilikan bangunan untuk ber-IMB sangat sulit yang disebabkan kurangnya pemahaman dan pengertian masyarakat terhadap arti pentingnya IMB serta sanksi apabila tidak memiliki IMB.

B. PEMBAHASAN

1. Mekanisme penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan standar pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori yaitu :

(a) Prosedur Pelayanan IMB Bila Dilihat dari 3 (tiga) Segi Meliputi Mekanisme Pelayanan, Persyaratan Administratif IMB Serta Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Pelayanan perijinan yang selama ini berkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktik pungutan liar adalah potret buram dari buruknya pelayanan publik. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Salah satu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan melakukan pelayanan perijinan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan pelayanan perijinan dalam satu tempat, diharapkan berbagai persyaratan dapat diparalelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya akan lebih efisien, dan praktek pungutan liar akan berkurang. Salah satu bentuk pelayanan perijinan secara terpadu adalah pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah sistem layanan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan terpadu dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas *front office/customer service* sehingga meminimaliskan interaksi dengan petugas perijinan.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah menerapkan pelayanan perijinan satu pintu. Didalam pelayanan perijinan satu pintu ini prosedur pelayanan yang ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu mekanisme pelayanan, persyaratan administratif IMB dan pelayanan informasi dan pengaduan telah mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan beberapa responden yang menjadi pemohon perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu.

Pada segi mekanisme pelayanan terdapat prosedur perijinan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dengan baik, maka harus ada kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat langsung, yaitu pihak Kantor Pelayanan Terpadu termasuk masyarakat sebagai pemohon. Seorang pemohon/masyarakat haruslah menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan secara lengkap dengan tujuan agar pelayanan bisa berjalan cepat dan memuaskan masyarakat.

Dalam prinsip pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikatakan bahwa kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Dalam studi ini kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Dengan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2006, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengeluarkan Standar Pelayanan Publik yang memuat persyaratan administratif IMB yang telah dipermudah sesuai dengan asas Transparansi pada Asas-asas Pelayanan Publik yaitu mudah dimengerti dan dipenuhi oleh pemohon. Menurut hasil wawancara pada penyajian data, persyaratan administrasi IMB nampaknya sudah dilaksanakan dengan benar oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dan hal ini merupakan persyaratan mutlak dalam permohonan IMB yang harus dipatuhi dan dipenuhi oleh setiap pemohon/masyarakat sesuai dengan asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dimana antara petugas dan pemohon dapat menjalankan kewajiban dan mendapat haknya. Kewajiban dari petugas adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sedangkan hak dari petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah mendapatkan

kelengkapan persyaratan dari pemohon, dan dapat memberikan penolakan proses bagi permohonan yang kurang lengkap persyaratannya. Sementara itu kewajiban dari pemohon adalah memenuhi dan mematuhi persyaratan yang dikeluarkan Kantor Pelayanan Terpadu. Dan hak dari masyarakat atau pemohon adalah pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Persyaratan IMB yang telah ditetapkan harus diterapkan pada setiap pemohon tanpa dibeda-bedakan sesuai dengan asas Kesamaan Hak dalam pelayanan publik.

Dari sinilah muncul istilah Pemerintahan milik masyarakat, dimana pemerintah yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.

Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menggunakan masyarakat sebagai media untuk mengontrol pelayanan yang diberikan. Adanya 3 (tiga) media pengaduan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam menyampaikan kritik maupun saran bagi kinerja aparat pelayanan yang bertujuan untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima pada masyarakat.

Dijelaskan di dalam Peraturan Daerah Nomor 11 pasal 10 ayat 1 yang menyatakan bahwa untuk menjamin kualitas layanan masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan bagi masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar harus mampu menerapkan strategi model pelayanan publik *Responsive*, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan didepan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first* atau memberikan kepada mereka (*voice and coice*). Selain itu Kantor Pelayanan Terpadu Kota

Blitar juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan publik yang *innovative* yaitu penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik. Dengan penerapan strategis model pelayanan publik *Responsive* dan *Innovative* Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar diharapkan dapat melakukan evaluasi kerja dan peningkatan kualitas pelayanan melalui saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat, selain itu juga dapat meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal. Pemberian pelayanan maksimal atau prima kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan pelayanan satu pintu.

(b) Waktu Penyelesaiain IMB

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

Ditetapkan jadwal proses penyelesaian merupakan upaya dari Kantor pelayanan Terpadu 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 masyarakat tidak malas lagi untuk mengurus IMB untuk rumah mereka. Waktu dan ijin yang telah ditetapkan diberlakukan untuk semua pemohon tanpa dibeda-bedakan. Untuk dapat menyelesaikan permohonan waktu sesuai dengan ketetapan maka dibutuhkan

kerjasama dari masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam memproses ijin.

(c) Biaya Perijinan IMB

Berdasarkan kesimpulan pada penyajian data, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar terlihat sudah benar-benar mematuhi biaya perijinan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 1997 tentang Retribusi Biaya Perijinan. Untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, atau membuka *web* Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk mengetahui lebih jelas simulasi biaya perijinan IMB.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengindikasikan transparansi biaya, dimana penentuan biaya telah disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat, dimana dengan berpegang pada Asas Kesamaan Hak maka biaya perijinan dibedakan berdasarkan luas bangunan dan jenis bangunan yang akan dibangun. Transparansi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang sekaligus merupakan elemen penting dalam menentukan kredibilitas pemerintah dimata publik. Demikian halnya jajaran Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan (publik), sebagai perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Hal ini dimaksudkan untuk meringankan biaya yang harus ditanggung masyarakat dan diterapkan tanpa ada perlakuan khusus terhadap pemohon.

(d) Produk Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk

peraturan-peraturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang perindustrian, kesehatan dan lainnya. Masyarakat akan menerima hasil dari pelayanan berupa produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar berupa sertifikat atau surat-surat ijin. Dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pemohon ijin mendapatkan produk pelayanan berupa sertifikat IMB dimana hal tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2006 tentang jenis dan Mekanisme perijinan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Hal ini termasuk dalam kelompok pelayanan administratif dalam kelompok pelayanan publik, kelompok pelayanan administratif artinya jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, keterangan tertulis, dan lain-lain. Produk pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah mengacu pada prinsip pelayanan publik keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Dalam hal pelayanan perijinan pun masa berlaku masing-masing jenis ijin juga sudah ditentukan melalui seperangkat peraturan-peraturan. Masa berlaku Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar juga diatur dalam Peraturan Walikota 16 Tahun 2006 tentang jenis dan Mekanisme perijinan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah mampu melaksanakan prinsip kontinuitas. Hal ini sesuai dengan Islamy (2002, h. 6) tentang prinsip pokok dalam memberikan pelayanan yaitu prinsip kontinuitas artinya bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dengan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. Hal tersebut nampaknya

sudah semaksimal mungkin dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, hal ini tampak dari tidak adanya responden yang mengeluhkan tentang masa berlaku ijin mereka.

(e) Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Salah satu faktor pendukung pelayanan yang prima 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 proses untuk mendapatkan perijinan loket-loket tersebut diatur sedemikian rupa saling berurutan dari satu proses yang berikutnya, sehingga pemohon merasa nyaman dan memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan.

Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, maksudnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Sarana dan prasarana kantor sangat mendukung didalam pencapaian tujuan organisasi khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai akan memudahkan didalam penyelenggaraan tugas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya, jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan ketrampilan yang handal di dalam memanfaatkannya dengan baik.

Peralatan kantor yang memadai, dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan kantor akan memberikan manfaat yang besar didalam penyelenggara pelayanan publik. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan 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 Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah memadai, hal ini tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

(f) Kompetensi Petugas Pemberi 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 berpegang dari komitmen terhadap Visi dan Misi yang telah disepakati bersama serta berpedoman terhadap paradigma baru yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Aparatur yang profesional salah satunya akan mudah didapat melalui reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik. Dalam reformasi ini, pemerintah harus memilih pegawai-pegawai yang berkualitas baik dari lingkungan internal, maupun dari lingkungan eksternal dan berkomitmen untuk bekerja dengan profesional di sektor pelayanan publik dengan memperhatikan tingkat kompetensi dengan jabatannya. Kemudian, diperlukan adanya standar ukuran untuk mengukur kinerja setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat dipantau dan dievaluasi secara periodik.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat diketahui bahwa setiap petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar diharuskan mempunyai kualifikasi, baik dari sisi pendidikan dan skill atau keterampilan yang dimiliki sesuai dengan bidang tugas mereka pada masing-masing bagian. Kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah terlihat bagus, karena pegawai bekerja sesuai dengan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar umumnya sudah

cekatan dalam menangani tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun jumlah pegawai yang dianggap terlalu sedikit sedangkan permohonan perijinan yang masuk sangat banyak. Untuk itu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar saling membantu dalam melaksanakan pekerjaannya, atau bahkan bila diperlukan merangkap pekerjaan lain. Hal ini bertujuan untuk mencapai prinsip teknikalitas sesuai dengan Islamy (2002, h. 6) bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan. Selain itu sikap profesionalisme yang dimiliki oleh para pegawai ini tidak terlepas dari adanya diklat-diklat yang diikuti oleh pegawai tersebut dan juga faktor pengalaman juga ikut membantu.

Pegawai masa kini memerlukan tugas yang menantang. Mereka perlu, merasa bahwa mereka adalah bagian dari kegiatan. Pimpinan dalam hal ini Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dapat memenuhi kebutuhan tersebut dengan pendelegasian wewenang yang efektif sehingga pegawai dapat merasa bahwa mereka telah diberi suatu kepercayaan. Dengan cara seperti itu maka diharapkan tumbuh tanggungjawab pegawai untuk mengerjakan tugas yang diemban dengan sebaik-baiknya, tepat dan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Sumber daya yang ada merupakan daya dukung yang signifikan demi lancarnya pelayanan yang berkualitas. SDM atau karyawan yang terampil, memiliki wawasan serta sisi kemanusiaan yang kuat misalnya perhatian (*emphaty*) adalah faktor utama dari sumber daya yang harus dimiliki terlebih dahulu.

2. Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang tetap berpedoman pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Meskipun pelayanan yang diberikan berasal dari sektor publik, pemerintah harus tetap memperhitungkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Menurut Pasolong (2008, h. 134), mencapai kualitas pelayanan hal yang didahulukan adalah keinginan dari pelanggan. Sehingga pelayanan internal penting untuk dilakukan karena merupakan langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Kalau tidak demikian bagaimanapun performa dari suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, maka citra organisasi tersebut akan tetap dinilai tidak bagus.

Dijelaskan di dalam Peraturan Daerah Propinsi Jatim Nomor 11 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur yang menyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di provinsi Jawa Timur secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahah yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan-pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru, berubahnya birokrasi sebagai pangreh atau menjadi abdi alias pelayan masyarakat. Untuk itulah Peraturan Daaerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur secara jelas hendak meneguhkan kontruksi birokrasi sebagai pelayanan yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lajimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan- hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayanan publik terkualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Menurut Muluk (2005, h. 6), perspektif *New Publik Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar merupakan ujung tombak dalam pelayanan perijinan administrasi di Kota Blitar. Dimana dalam menjalankan beberapa kegiatannya Kantor Pelayanan Terpadu telah sejalan dengan beberapa teori dalam *New Public Service* (NPS). NPS memberi pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis, Pasolong (2008, h.141). pengertian dari Denhardt bahwasanya aparatur pelayanan publik harus banyak "mendengar" dari pada "memberitahu" dan "melayani" daripada "mengendalikan" tersebut bisa juga dipahami bahwa walaupun NPS orientasinya publik bukan pelanggan, namun "keinginan" publik juga masih menjadi perhatian sebagaimana layaknya pelanggan dalam dunia privat.

Orientasi pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut terwujud dengan visi, misi, motto dan komitmen baru Kantor Pelayanan Terpadu yang pada intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat. Meskipun tidak semua unsur-unsur dalam NPS telah diimplementasikan dalam kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar, namun untuk beberapa aspek yang sejalan dengan NPS dapat mengindikasinya bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada publik mulai memasuki teori dalam NPS. Dalam teori NPS menjelaskan perlunya kebijakan publik yang dapat memunculkan semangat demokrasi dan lebih berpihak pada masyarakat. Dengan ditandai adanya partisipasi masyarakat dalam sharing pendapat, dialog bebas, penekanan pada kepentingan publik dan prinsip-prinsip demokrasi, Denhardt dalam Pasolong (2008, h. 63).

Implementasi teori tersebut dapat dilihat dalam sosialisai yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar setiap satu tahun sekali di kecamatan/kelurahan diseluruh wilayah Kota Blitar. Dalam setiap sosialisasi dilakukan dialog bebas yang bertujuan memberikan penyuluhan dan informasi mengenai perijinan yang penting untuk dimiliki oleh setiap warga yang memiliki bangunan, selain itu masyarakat bebas mengeluarkan pendapat dan tuntutan yang mereka harapkan dari pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mencoba untuk lebih transparansi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, waktu serta persyaratan dalam perijinan yang harus dipenuhi dengan cara membuka website Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar nampaknya sudah mulai lepas dari perspektif *Old public Administrtif*, dimana dalam perspektif tersebut berpandangan bahwa organisasi publik berperan paling efisiensi sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi, (Muluk, 2005, h. 2). Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar telah mencoba untuk menjaring aspirasi masyarakat guna perubahan yang lebih baik terhadap pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kantor tersebut sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dan menganggap pemohon adalah rekan kerja yang harus diberi pelayanan semaksimal mungkin, meskipun dalam pelaksanaannya masih harus ada perbaikan. Hal ini menandakan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar lebih berarah pada perspektif *The New Public Service* dalam kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan pemberian pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah kepuasan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar dengan indikator kepuasan konsumen maka diharapkan dapat dinilai kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud tersebut dikatakan baik, sebaliknya jika terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik, (Pasolong, 2008, h. 132) pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan

(masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

(a) Bukti Langsung

Bukti Langsung adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, Zeithaml dalam Pasolong (2008, h. 135). Bukti Langsung (*Tangibles*) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Guna menjalankan organisasi memerlukan daya dukung teknologi maju dan tampilan fisik seperti gedung yang mungkin dapat mempengaruhi citra kuatnya komitmen Pemerintahan Daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan dalam penyajian data, Kantor Pelayanan Terpadu telah cukup memberikan bukti langsung dengan melengkapi fasilitas perkantorannya. Berdasar pada data yang telah disajikan, kelengkapan fasilitas ruangan, komputerisasi, media informasi dan pengaduan yang terdiri dari: datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang akan dilayani langsung oleh petugas bagian informasi, kemudian melalui website <http://kpt-blitar.net/> serta melalui telepon/fak yang akan dijawab langsung oleh petugas informasi. Tetapi masih perlu adanya pembenahan fasilitas penunjang di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar seperti tempat parkir, mushola, dan kamar mandi.

(b) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (Pasolong, 2008, h. 135). Sebagai wujud keandalan Kantor Pelayanan Terpadu ditandai memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pemohon/masyarakat, yang diwujudkan dalam transparansi terhadap pelayanan dimulai dari masuknya surat permohonan sampai dengan terbitnya ijin. Tranparansi dilakukan dengan penjelasan langsung dari petugas atau dengan membuka *website* Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar. Tujuan

dari transparansi baik mengenai peraturan, prosedur, persyaratan, waktu adalah memberikan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat lebih mudah mengerti dan percaya kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar yang telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu dalam memberikan pelayanan petugas juga dilengkapi dengan komputer sebagai alat penyimpanan data dan membantu proses pengerjaan, menandakan kantor tersebut mempunyai sistem penyimpanan data perijinan yang bisa dipercaya.

(c) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Seperti yang diungkapkan Dwiyanto dalam bukunya (2006, h. 62), daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan pengamatan yang dilakukan dan berdasarkan wawancara, Kantor Pelayanan Terpadu telah berusaha membantu kesulitan dari pemohon dengan tersedianya loket informasi dimana petugas pada loket tersebut berusaha untuk bersikap ramah dan akan mengarahkan serta menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat. Selain itu kesanggupan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk lebih transparan dan mempermudah persyaratan, meskipun masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang terlalu rumit. Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan yang menandakan pula kurangnya maksimalnya daya tanggap (*responsivitas*) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

(d) Jaminan

Jaminan yang diungkapkan Zeithhaml adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dalam pasolong (2008, h. 135). Berdasarkan kesimpulan dalam penyajian data, petugas pada Loker Informasi telah berusaha melayani dan menjawab keluhan, pengaduan dan pertanyaan masyarakat menandakan Jaminan (*assurance*) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar akan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu prosedur serta sistem kerja, sudah cukup memberikan informasi pada masyarakat dengan jelas akan acuan yang digunakan Kantor Pelayanan Terpadu terhadap standar pelayanan. Kemampuan pegawai dari Kantor Pelayanan Terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan terhadap para pemohon juga sangat diperlukan.

Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan salah satu cara adalah dengan kesopanan dan keramahan. Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar tingkah laku pegawai cukup baik dan para pegawai juga bersikap ramah. Terbukti dan puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Sikap pegawai yang sopan dan ramah ini hendaknya disesuaikan dengan kultur budaya setempat karena untuk tiap-tiap daerah yang berbeda maka berbeda pula persepsi mereka terhadap apa yang dianggap sopan serta bagaimana yang dianggap bersikap ramah. Maka sepatutnya para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar mengerti bagaimana budaya hidup serta tata cara masyarakat Blitar dalam bersosialisasi. Yang tidak kalah penting juga di dalam membudayakan kesopanan dan keramahan di lingkungan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar adalah sikap teladan dari atasannya. Diharapkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu menerapkan sikap tersebut di lingkungan kantor, sehingga para bawahannya akan mencontoh atasannya untuk menerapkan sikap yang sama.

(e) **Empati**

Empati merupakan sikap tegas dan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang disebutkan Zeithhaml, empati ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, (Pasolong, 2007, h. 135). Sikap tegas dari petugas ditandai dengan patuhnya petugas dengan peraturan yang telah dikeluarkan oleh Walikota dan Kepala Kantor tentang pelayanan tanpa membedakan pemohon yang mengurus perijinan merupakan wujud dari perhatian petugas untuk memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat. Perhatian yang lain berupa sosialisasi yang diadakan tiap 1 (satu) tahun sekali. Meski hal tersebut tidak terlalu efektif dan efisien jika dilakukan setiap setahun sekali, seharusnya dapat dilakukan setiap enam bulan sekali sehingga masyarakat lebih jelas dengan prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan apabila mengurus IMB. Serta dengan adanya program pemutihan, dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar ini sangat membantu sekali bagi masyarakat yang mau mengurus IMB rumah tinggal mereka yang sudah berdiri lama, program pemutihan ini bertujuan agar masyarakat tidak merasa kesulitan lagi untuk melakukan perijinan khususnya pada Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pada dasarnya kualitas pelayanan perijinan khususnya layanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar sudah baik dan sudah mencapai pelayanan yang berkualitas. Dikatakan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal ini berdasarkan lima indikator kepuasan pada teori Zeithhaml-Parasurman-Berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat meskipun berdasar pendapat dari sebagian kecil pemohon IMB.

3. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Maksimalnya Pelayanan IMB Kepada Masyarakat

Penting untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam maksimalnya pemberian pelayanan IMB kepada masyarakat/pemohon. Hal ini untuk menambah kualitas akan faktor pendukung dan memperbaiki faktor penghambat yang nantinya akan menjadi unsur

pendorong maksimalnya pelayanan IMB kepada masyarakat dan memenuhi kepuasan masyarakat.

(a) Faktor Pendukung

1) Secara Internal adalah :

- a) Sarana dan prasarana perkantoran yang berupa gedung perkantoran dan peralatan perkantoran utama
- b) Sistem komputerisasi yang mendukung aktifitas pegawai
- c) Adanya *website* pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu dimana masyarakat dapat mengakses informasi perijinan. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui sampai mana proses mekanisme ijin tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar
- d) Sistem selektif terhadap pemohon dengan menolak permohonan ijin tanpa kelengkapan persyaratan
- e) Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 1997 tentang Ijin Mendirikan Bangunan sebagai jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan khususnya dalam layanan IMB

2) Pendukung Eksternal

- a) Persaingan antara Dinas-dinas / Kantor-kantor Kota Blitar untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat
- b) Tuntutan masyarakat yang semakin berkembang menjadi faktor pendorong Kantor Pelayanan Terpadu untuk selalu meningkatkan kualitas layanan khususnya layanan IMB

Data yang disebutkan diatas sejalan dengan yang dijelaskan Husaini dalam Zauhar (2001, h.8). Prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin sengit, termasuk didalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah dan organisasi bisnis dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pimpinan organisasi pemerintahan dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang

dapat memuaskan masyarakat atau pemohon, yang pada intinya adalah perlu perbaikan kinerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima.

(b) Faktor Penghambat

Meskipun dirasa telah memberikan pelayanan yang terbaik namun masih ada hambatan yang mengakibatkan proses pelayanan tidak berjalan seperti yang diharapkan.

- 1) Dari hasil penyajian data dapat diambil beberapa faktor yang menjadi penghambat secara internal dalam pemberian layanan IMB kepada masyarakat :
 - a) Latar belakang pendidikan formil pegawai yang tidak sesuai dengan bidang yang dikerjakannya, sehingga pengerjaan permohonan yang masuk menjadi lambat.
 - b) Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar untuk mempercepat proses penerbitan IMB tepat pada waktunya.
 - c) Lambatnya Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dalam memproses data pemohon.
- 2) Dan faktor penghambat secara eksternal adalah
 - a) Kurangnya minat masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam kepemilikan bangunan untuk ber-IMB sangat sulit yang disebabkan kurangnya pemahaman dan pengertian masyarakat terhadap arti pentingnya IMB serta sanksi apabila tidak memiliki IMB.

Lampiran 1 :

Surat keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA BLITAR
KANTOR PELAYANAN TERPADU

Jl. HOS. Cokroaminoto No. 01 Blitar
Telp. 0342-814119 (call centre), 814328 (Ka.)
SMS : 081 335 011 00 e-mail : kpt@blitar.go.id website : <http://kpt-blitar.net>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 503 / 893 / 422.207.1 / 2009

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOKHAMAD SIDIK, S.Sos., M.AP
NIP : 19661117 199202 1 002
Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Terpadu

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DWI YUNIAWATI
NIM : 0510313042
Fakultas : Ilmu Administrasi
Universitas : Brawijaya Malang

Sesuai surat Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Daerah Kota Blitar Nomor : 070/143/422.204.1/2009 tanggal 02 April 2009 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, yang bersangkutan telah mengadakan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Blitar", selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 6 April s/d 6 Mei 2009 di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar.

Demikian untuk maklum dan dipergunakan seperlunya.

Blitar, Juni 2009

KEPALA KANTOR PELAYANAN TERPADU
KOTA BLITAR



MOKHAMAD SIDIK, S.Sos., M.AP

Penata Tk. I
NIP. 19661117 199202 1 002

Lampiran 2 :

INTERVIEW GUIDE

A. Pedoman Wawancara Untuk Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar

1. Apa dasar peraturan yang digunakan dalam memberikan pelayanan perijinan?
2. Bagaimana sistem pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar?
3. Apa standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan?
4. Siapa saja yang menjadi pengguna jasa di Kantor Pelayanan Terpadu ini?
5. Bagaimana prosedur pelayanan dan apa saja persyaratan dalam pengurusan IMB?
6. Apa perbedaan persyaratan untuk bangunan rumah tinggal biasa dengan rumah tinggal berlantai 2 (dua)?
7. Untuk produk perijinan itu berupa apa saja? lalu apa semua perijinan ditandatangani oleh Kepala KPT Kota Blitar dan apa ada ijin yang tidak ditandatangani oleh Kepala KPT? dan untuk masa berlaku IMB itu sampai kapan?
8. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki KPT? serta fasilitas apa saja yang bisa digunakan masyarakat dalam mengakses informasi dan pengaduan?
9. Apa saja faktor pendukung dan penghambat layanan IMB menjadi maksimal?

B. Pedoman Wawancara Untuk Pemohon IMB

1. Apakah anda mengetahui tentang pelayanan perijinan terutama tentang IMB? serta bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penyelesaian dan persyaratan IMB?
2. Bagaimana pendapat saudara mengenai sarana pengaduan yang ada di KPT apakah sudah tanggap akan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat pemohon IMB?
3. Bagaimana pendapat saudara mengenai waktu penyelesaian IMB? Apakah sudah tepat waktu seperti yang ditetapkan?
4. Bagaimana pendapat saudara mengenai biaya yang harus dibayarkan saat ijin terbit? Apakah terlalu mahal?
5. Bagaimana fasilitas yang disediakan dan sikap petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar menurut saudara? Apakah sudah nyaman?



Lampiran 3 :

Formulir Permohonan IMB

Blitar,

Nomor :
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : Permohonan IMB

Kepada
Yth. Bapak Walikota Blitar
Melalui
Kepala Kantor Pelayanan Terpadu
Kota Blitar
di
BLITAR

Yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a :
Umur :
Kewarganegaraan :
Pekerjaan :
Alamat :

Mengajukan permohonan untuk mendapatkan ijin guna mendirikan / mengubah / memperbaiki / menambah^{*)} bangunan
yang terletak di
di atas tanah hak milik/guna bangunan/pakai/sewa^{*)} atas nama
dengan bukti pemilikan

Bersama ini kami lampirkan :

1. Permohonan Tertulis Bermaterai
2. Foto kopi KTP yang mengajukan ijin
3. Foto kopi tanda bukti hak atas tanah / Sertifikat / Perjanjian sewa menyewa apabila tanah / Bangunan yang digunakan milik orang lain
4. Pengantar dari kelurahan yang ditandatangani oleh Lurah
5. Surat Keterangan Batas Tanah
6. Pernyataan tidak keberatan / Ijin dari para tetangga untuk konstruksi bangunan bertingkat
7. Denah lokasi / Rencana tata letak bangunan
8. Gambar rencana bangunan (Baru / Perubahan)
9. Perhitungan Konstruksi bangunan (Untuk 2 lantai / lebih)
10. Foto kopi Ijin Prinsip (Bila diperlukan)
11. Foto kopi Ijin Lokasi bagi pemohon yang merupakan perusahaan pengembang perumahan
12. Foto kpi Ijin / rekomendasi dari Depag khusus untuk IMB tempat ibadah

*** Semua persyaratan rangkap 2**

Demikian permohonan kami, dan kami sanggup mentaati ketentuan peraturan perundangan undangan yang berlaku.

Pemohon,

Materai

(Nama terang)



PEMERINTAH KOTA BLITAR
 KECAMATAN
 KELURAHAN
 Jl.

B L I T A R

SURAT KETERANGAN

No.

Kepala Kelurahan Kecamatan
 Kota Blitar, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a :
 U m u r :
 Pekerjaan :
 Alamat :

Adalah benar-benar memiliki / menguasai sebidang tanah yang terletak di dengan status : Hak Milik / Hak Guna Bangunan / Hak Guna Usaha / Hak Pakai *) seluas m² seperti tersebut dalam Petok D / Sertifikat Nomor dengan batas-batas sebagai berikut :

Sebelah Utara :
 Sebelah Timur :
 Sebelah Selatan :
 Sebelah Barat :

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk kelengkapan pengajuan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB):

Blitar,

Mengetahui,
 CAMAT LURAH





PEMERINTAH KOTA BLITAR
 KECAMATAN
 KELURAHAN
 Jl.
B L I T A R

SURAT KETERANGAN

No :

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kelurahan
 Kecamatan Kota Blitar, menerangkan dengan
 sebenarnya bahwa:

Nama :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Alamat :

Adalah pemilik sah sebidang tanah seluas m² yang terletak di
 Kelurahan Kecamatan
 Persil Nomor Petok D / Sertofikat Nomor
 Atas nama

Tanah tersebut di atas pada saat ini tidak dalam keadaan sengketa, dan pemilik tidak
 keberatan tanahnya dipergunakan guna didirikan bangunan

Oleh :
 Nama :
 Umur :
 Kewarganegaraan :
 Pekerjaan :
 Alamat :

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapatnya dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar,

Kepala Kelurahan



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama :
Umur :
Kewarganegaraan :
Pekerjaan :
Alamat :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa kami benar-benar memiliki / menguasai sebidang tanah yang terletak di dengan status : Hak Milik / Hak Guna Bangunan / Hak Guna Usaha / Hak Pakai *) seluas m² seperti tersebut dalam Petok D / Sertifikat Nomor

Guna keperluan pengajuan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), kami menyetujui dan tidak keberatan di atas tanah kami didirikan bangunan oleh :

Nama :
Umur :
Kewarganegaraan :
Pekerjaan :
Alamat :

Demikian surat pernyataan ini buat dengan sebenarnya, dan kami tanda tangani tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Blitar,

Yang Menyatakan

Mengetahui,
KEPALA KELURAHAN

.....

.....





Lampiran 4

Fisik Kantor Pelayanan Terpadu Kota Blitar



Lampiran 5

Dokumentasi
Proses Pelayanan



Lampiran 6

Dokumentasi
Kegiatan Survey IMB



Lampiran 7

Dokumentasi
Rapat Tim Teknis





WALIKOTA BLITAR

**PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR : 16 TAHUN 2006**

**TENTANG
JENIS DAN MEKANISME PERIJINAN
DI KANTOR PELAYANAN TERPADU
KOTA BLITAR**

**PERATURAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR : 17 TAHUN 2006**

**TENTANG
PENDELEGASIAN WEWENANG PENANDATANGANAN
NASKAH PERIJINAN KEPADA KEPALA KPT
KOTA BLITAR**

**KEPUTUSAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR : 188/315/HK/422.010.2/2006**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PERIJINAN
YANG DILAYANI KPT KOTA BLITAR**