INOVASI PELAYANAN PUBLIK

(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ARFIAN PRAMBUDI YOSMADY HIMAWAN
NIM. 155030101111075

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

MOTTO

"Dan barangsiapa yang bertwakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya"

(QS. Ath-Thalaq: 3)

"Iringilah usahamu dengan bertawakal kepada Allah, maka segala urusanmu akan mendapat kemudahan"

(Arfian)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi)
Disusun oleh	: Arfian Prambudi Yosmady Himawan
NIM	: 155030101111075
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik

Malang, 18 Juli 2019

Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing	**Anggota Komisi Pembimbing**
Dr. Siti Rochmah, M.Si	**Dr. Farida Nurani, S.Sos, M.Si**
NIP 195703131986012001	**NIP 197007212005012001**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Juli 2019

Pukul : 11.00-12.00 WIB

Skripsi atas nama : Arfian Prambudi Yosmady Himawan

Judul : Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi)

Dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua Komisi Pembimbing	Anggota Komisi Pembimbing
Dr. Siti Rochmah, M.Si	**Dr. Farida Nurani, S.Sos., M.Si**
NIP. 195703131986012001	**NIP. 197007212005012001**
Penguji I	Penguji II
Dr. Siswidiyanto, MS	**Drs. Minto Hadi, M.Si**
NIP. 196007171986011002	**NIP. 195401271981031003**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMUADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Publik (Studi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi)"** 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-UndangNomor 20 Tahun 20113, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juli 2019

Arfian Prambudi Yosmady Himawan
NIM. 155030101111075

repository.ub.ac.id

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada kedua panutan dan motivasi saya, yaitu Bapak Siro Miyoso dan Ibu Nurhayati. Keduanya selalu bekerja keras, selalu mendoakan, dan memberikan semangat dalam hidup saya. Serta saya persembahkan untuk kedua kakak saya yaitu Arief Yudistia Yudhawan dan Arfienda Rizki Mahar Widya yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam kondisi apapun. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud pertanggungjawaban bahwa saya telah menyelesaikan amanah keluarga untuk mengemban ilmu, pengalaman dan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Arfian Prambudi Yosmady Himawan, 2019. **Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi).** Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Imu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Dr. Siti Rochmah, M.Si & Dr. Farida Nurani, S.Sos. 130 halaman+ xvi

---

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, layanan IMB menghadapi berbagai masalah seperti adanya pungli dan waktu penyelesaian yang lama. Setelah adanya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, segala jenis perizinan telah dilakukan di dalam satu tempat. Termasuk layanan IMB yang telah diberikan di Mal Pelayanan Publik oleh DPMPTSP sejak tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dan faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaannya, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan teori inovasi dalam pemerintahan (Sangkala, 2013:38). Faktor pendukung pelaksanaan layanan IMB adalah pemimpin yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, fasilitas yang memadai, serta pengembangan tim dan kemitraan. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan IMB adalah lokasi pelayanan yang tidak terjangkau bagi masyarakat wilayah Banyuwangi bagian selatan dan bagian barat, sosialisasi kepada masyarakat, dan jumlah sumber daya manusia.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Arfian Prambudi Yosmady Himawan, 2019. Public Service Innovation (Study at **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu in Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Districts).** Undergraduate Thesis. Public Administration Major, Faculty of Administrative Science, University of Brawijaya. Supervisor Lecturer: Dr. Siti Rochmah, M.Si & Dr. Farida Nurani, S.Sos. 130 pages+ xvi

---

The Building Construct Permission is permission service from Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Before the existence of Mal Pelayanan Publik, there are many problem in service of The Building Construct Permission, such as illegal levies and long finishing time. After Mal Pelayanan Publik operated, all kind of permission can be managed in one place. The Building Construct Permission service was included in Mal Pelayanan Publik by DPMPTSP since 2017.

This research is using qualitative descriptive research method with the purpose to descripting and analyzing the innovation of Building Construct Permission at DPMPTSP in Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Districts and constructing factors also inhibitor factors in their implementation. The data collection technique is using interview, observation, and documentation. The data analysis technique is using data collection, data condentation, data display, and conclusion.

This research result is showing that the innovation of Building Construct Permission at DPMPTSP in Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Districts is corresponding with Innovation in Government theory (Sangkala, 2013:38). The constructing factors are innovation support by leader, educated and trained employee, good facilities, team and partnership development. The inhibitor factors are unaffordable service location for South Region and West Region of Banyuwangi, socialization to society, and quantity of human resourches.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi)". Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu administrasi Universitas Brawijaya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan, baik secara moril maupun materi berupa bimbingan, dukungan, maupun doa, baik secara langsung atau tidak langsung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleg karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, PhD selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.Ap, PhD selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si Selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah memerikan banyak bimbingan, motivasi, kritik, dan saran selama penyusunan skripsi
5. Ibu Dr. Farida Nurani, S.Sos selaku Anggota Dosen Pembimbing yang telah memerikan banyak bimbingan, motivasi, kritik, dan saran selama penyusunan skripsi
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakulttas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi yang berkenan memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi
8. Teman-teman tersayang BTS, Jambanozta, keluarga Administratio Choir yang selalu ada di setiap langkah menuju sidang skripsi, teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2015, semua teman yang selalu mendukung, membantu, menemani, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

COVER i
MOTTO ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
RINGKASAN vii
SUMMARY viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
E. Sistematika Penulisan 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Administrasi Publik
1. Pengertian Administrasi Publik 14
2. Peran Administrasi Publik 15
B. Pelayanan Publik
1. Pengertian Pelayanan Publik 16
2. Prinsip Pelayanan Publik 18
3. Asas-Asas Pelayanan Publik 19
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik 20
5. Standar Pelayanan Publik 21
C. Inovasi
1. Pengertian Inovasi 22
2. Tipologi Inovasi 24
3. Kategori Inovasi 24
4. Prinsip Inovasi 26
5. Strategi Inovasi dalam Pemerintahan 26
6. Mal Pelayanan Publik 30
7. Izin Mendirikan Bangunan 31
8. Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik 32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 35
B. Fokus Penelitian 36
C. Lokasi dan Situs Penelitian 37
D. Jenis dan Sumber Data 38
E. Teknik Pengumpulan Data 40
F. Instrumen Penelitian 42
G. Analisis Data 42
H. Keabsahan Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian 47
1. Gambaran Umum Kabupaten Banyuwangi 47
a. Sejarah 47
b. Profil 49
c. Kondisi Geografi dan Topografi 49
d. Demografis 52
2. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi 53
a. Visi dan Misi 53
b. Struktur Organisasi 54
c. Tugas dan Wewenang 54
3. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 59
4. Gambaran Umum Pelayanan (IMB) pada (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 61
B. Penyajian Data
1. Inovasi Layanan IMB pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi..... 66
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Mal Pelayanan Publik 83
C. Analisis Data
1. Inovasi Layanan IMB pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi..... 89
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Mal Pelayanan Publik ... 106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 118
B. Saran 122

DAFTAR PUSTAKA 123
LAMPIRAN 127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komponen dalam analisis data (*interactive model)*..... 47
Gambar 1.2. Peta Banyuwangi 51
Gambar 1.3. Menu Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi.... 68
Gambar 1.4. Menu Persyaratan dan SOP 68
Gambar 1.5. Proses Tinjau Lokasi 74
Gambar 1.6. Web DPMPTSP 80
Gambar 1.7. Transparansi IMB 82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi 2018 52
Tabel 1.2. Daftar SKPD se-Kabupaten Banyuwangi 60
Tabel 1.3. Daftar Instansi/Komponen Vertikal se-Kabupaten Banyuwangi..... 61
Tabel 1.4. Daftar Pegawai Negeri Sipil di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2018 106

DAFTAR LAMPIRAN

Bersama Kepala Mal Pelayanan Publik Bapak Trisetya Supriyanto 127
Pintu Masuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 127
Kegiatan Tinjau Lokasi di Desa Alasmalang 128
Ruang DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi 128
Salah Satu Sisi Ruang Tunggu Antrian Layanan 129
Kantin Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 129
199 Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang ditempel di dinding pintu masuk 130
Loket Perijinan Umum 130

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-empat di dunia. Hal ini berdasarkan data Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) jumlah penduduk Indonesia tahun 2018 adalah 265 juta jiwa (www.bappenas.go.id). Kondisi tersebut dapat menggambarkan semakin banyak perbedaan perspektif dalam masyarakat yang dapat menimbulkan konflik di berbagai sektor yang dapat menjadi permasalahan negara salah satunya dari sektor administrasi publik. Menurut Indradi (2005:43) administrasi publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara/aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Tujuan Negara Indonesia tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-empat yaitu melindungi setiap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasar perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan Negara dapat dicapai melalui pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan administrasi adalah pemerintah, sedangkan yang menerima layanan adalah masyarakat. Pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Seperti yang ditegaskan di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga bahwa penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan zaman, jumlah kebutuhan manusia semakin sulit untuk terpenuhi, tuntutan masyarakat semakin kompleks dan perkembangan teknologi yang semakin maju. Sehingga membuat pemerintah harus melakukan suatu inovasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai wujud dari upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, sedikit atau banyak ia harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya (Said, 2013:213)

Salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintahan sektor publik adalah melalui inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi

masyarakat (Kementerian PANRB Nomor 09 Tahun 2014). Hasil dari gagasan inovasi adalah supaya pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, berkualitas, murah dan terjangkau.

Efektivitas dalam pelayanan publik tidak terlepas dari peran pemerintah daerah selaku pemegang kebijakan daerah. Menurut Pasolong (2007:4) efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan menurut Mullins dan Rukman (2006:14) efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran tugas dari pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sejauh mana keberhasilan suatu program guna membantu tercapainya suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan.

Efektivitas pelayanan publik telah menjadi tanggung jawab dan kewenangan pemerintah daerah karena dalam hal ini sudah berlaku perundangan tentang otonomi daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Pemerintahan Daerah, berbunyi "Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Repubik Indonesia". Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah adalah daerah otonom yang berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangganya sesuai dengan peraturan peundang-undangan. Tujuannya adalah

supaya pengambilan keputusan lebih dekat dengan masyarakat yang merasakan langsung program yang telah dirancang atas permasalahan-permasalahan yang ada.

Permasalahan yang sering muncul dalam masyarakat adalah permasalahan mengenai pelayanan publik. Pemerintah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai tolak ukur untuk melihat pelaksanaan reformasi sudah dilakukan atau belum oleh organisasi pemerintah. Masalah rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat ditandai dengan beberapa ciri. Pertama, tidak transparansinya biaya dalam pengurusan perizinan. Kedua, berbelit-belitnya pelayanan yang tidak jarang membuat frustasi masyarakat. Ketiga, waktu pelayanan yang tidak jarang membuat frustasi masyarakat. Keempat, waktu pelayanan yang tidak jelas, sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan dapat selesai (Hardiansyah, 2011:3).

Permasalahan lain yang dihadapi Indonesia dalam pemerintahan yaitu adanya praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Di tahun 2018, KPK telah menangani 178 kasus korupsi yang melibatkan anggota legislatif maupun kepala daerah (Detik.com, 19 Desember 2018). Hal ini tentu menjadi evaluasi bagi pemerintah, karena peran aparatur negara seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara tentang Fungsi, Tugas, dan Peran adalah mewujudkan tujuan pembangunan nasional melalui pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, dan bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dikutip dari Ombudsman.go.id (20 Maret 2018), selain

KKN, pelayanan pengurusan surat dan pengabaian pelayanan pengurusan surat keterangan dan ketidakjelasan serta intimidasi oleh oknum pejabat pemerintahan. Permasalahan ini menggambarkan pelayanan publik di Indonesia menjadi bidang yang masih riskan untuk terjadinya praktik mal-administrasi.

Seperti yang kita ketahui, saat ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik yang harus diperbaiki. Hal ini menjadi penghambat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Diantaranya adalah masih ada instansi pemerintah yang tidak memberikan pelayanan yang berstandar operasional prosedur, dan tidak adanya kejelasan. Masih ada instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan.

Dikutip dari Kumparan.com (9 Oktober 2017), Permasalahan tidak hanya dari prosedur instansi yang kurang jelas, tetapi juga dari segi fasilitas yang masih kurang memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dimulai dari banyaknya penyedia layanan yang belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, sistem jaringan komputer dan internet. Selain itu permasalahan penyedia layanan tentang etika dan sopan santun terhadap pengguna layanan

masih kurang layak, karena respon yang diberikan kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, serta adanya pegawai yang kurang ramah.

Setiap permasalahan yang muncul dalam sebuah organisasi tentu dapat menghambat proses pencapaian tujuan. Tentu dalam hal ini dibutuhkan peran aktif pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik khususnya perihal pelayanan. Menjawab persoalan pelayanan publik, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB) mengesahkan Peraturan Menteri PANRB Nomor. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan dari Mal Pelayanan Publik adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, juga untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Permen PANRB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik).

Terdapat tiga alasan yang melandasi Kementerian PANRB merekomendasikan setiap daerah memiliki mal pelayanan publik. Pertama, pelayanan terpadu di Pusat dan Daerah belum mampu berjalan dengan baik.

Kedua, minimnya penggunaan teknologi informasi terkait layanan perizinan. Ketiga, adanya ego sektoral masing-masing instansi yang menimbulkan inefektivitas birokrasi.

Pada tahun 2017 terdapat empat pemerintah daerah kabupaten/kota/provinsi yang sudah mengoperasikan Mal Pelayanan Publik. Empat pemerintah daerah tersebut diantaranya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kota Batam, dan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan Keputusan Menteri PANRB No. 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik, keempat daerah tersebut menjadi percontohan bagi Pemerintah Daerah yang akan mendirikan dan mengoperasikan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi merupakan Mal Pelayanan Publik pertama yang dioperasikan oleh Pemerintah Kabupaten di Indonesia. Sebagai pelopor Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Banyuwangi menjadi tempat rujukan daerah lain untuk melakukan studi banding. Hingga 2 November 2018 terdapat 40 pemerintah daerah yang sudah meneken nota kesepahaman dengan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi terkait dengan pengembangan Mal Pelayanan Publik (Berita Satu, 2 November 2018).

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi didirikan pada bekas Mal perbelanjaan yaitu *Mall of Sritanjung*. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2017 oleh Menteri PANRB. Terdapat 13 instansi yang memberikan pelayanan di MPP Banyuwangi. Diawal peresmiannya, MPP Kabupaten Banyuwangi melayani 88

jenis layanan, dan terus bertambah hingga 2 November 2018 MPP Kabupaten Banyuwangi telah membuka 199 jenis layanan dari mulai perizinan, kependudukan, pernikahan, serta perpajakan (Berita Satu, 2 November 2018).

Pelayanan perizinan yang diberikan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi berdasarkan Permen PANRB No. 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik menjalankan prinsip keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesbilitas, kenyamanan. Diresmikannya MPP Kabupaten Banyuwangi dapat mempermudah proses pelayanan kepada pelaku usaha maupun masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Adanya inovasi pemerintah dari yang pada awalnya pengurusan perizinan maupun kegiatan administratif lainnya hanya diselenggarakan di kantor instansi yang terkait, kini telah terpusat pada sebuah tempat yang menyediakan berbagai macam layanan dari berbagai instansi.

Salah satu bentuk layanan yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemohon untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku (Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2018 pasal 1 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung). Pembuatan IMB di Kabupaten Banyuwangi melibatkan dua instansi pemerintah,

diantaranya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTMPTSP), dan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Penataan Ruang (DPUCKPR). Menurut Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 43 Tahun 2017 pasal 1 tentang Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Tata Cara Pengajuan Permohonan Izin Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Banyuwangi yang menjelaskan bahwa setiap orang dan/atau perusahaan yang mengajukan izin pemanfaatan ruang wajib mengajukan pertimbangan Teknis Perencanaan *(advise planning).* Pengguna layanan untuk memperoleh *advise planning*, setiap orang atau badan harus mengajukan permohonan tertulis melalui Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi. Permohonan tersebut disampaikan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi kepada Kepala DPUCKPR Kabupaten Banyuwangi untuk memperoleh *advise planning*.

Berdasarkan berita yang dikutip dari laman faktanews.co.id (21 September 2015) Proses pembuatan IMB di Kabupaten Banyuwangi yang harus melalui dua instansi pemerintah merupakan salah satu bentuk birokrasi yang tidak efektif. Karena waktu yang ditempuh oleh pengguna layanan IMB akan semakin panjang dan juga akan berdampak pada waktu penyelesaian berkas IMB. Permasalahan pembuatan IMB adalah adanya oknum yang melakukan pungutan biaya yang berkedok uang sumbangan. Sementara dikonfirmasi kepada Kabid Perizinan membantah adanya pungutan biaya berbentuk uang sumbangan dari pembuatan IMB. Hal ini yang menjadi permasalahan pelayanan IMB di Kabupaten Banyuwangi sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Setelah adanya Mal Pelayanan Publik, terdapat perubahan prosedur yang dalam pembuatan IMB. Masyarakat yang mengajukan IMB cukup mengurus di Mal Pelayanan Publik, prosesnya bisa terselesaikan tanpa harus mengajukan berkas ke beberapa dinas. Hal ini menjadi langkah baru Kabupaten Banyuwangi dalam reformasi birokrasi. Bentuk inovasi ini merupakan wujud dari upaya pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Maka berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti **"Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi)".**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis inovasi Mal Pelayanan Publik dalam memberikan layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pembuatan Izin Mendirkan bangunan (IMB) di Mal Pelayanan Banyuwangi

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi teoritis kepada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengenai Mal PelayananPublik. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian yang akan datang terutama yang terkait dengan penelitian peningkatan efektivitas layanan khususnya pembuatan Izin Mendirikan Bangunan melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mengembangkan

Mal Pelayanan Publik supaya berjalan efektif dan memberikan pelayanan yang optimal.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang penulisn ini agar dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab, penulis membagi menjadi lima bab dan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diawali dengan uraian tentang latar belakang penelitian serta permasalahan yang disajikan secara umum yakni tentang peningkatan efektivitas layanan melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Kemudian perumusan masalah untuk menentukan permasalahan apa yang akan diteliti. Dilanjutkan ke tujuan penelitian, yaitu menentukan tujuan atau sasaran yang akan diteliti. Manfaat penelitian yang mencakup manfaat akademis dan manfaat praktis. Dan dilanjutkan sistematika penulisan untuk menguraikan tentang sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat uraian tentang berbagai macam teori yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung dalam pelaksaaan penelitian serta dalam proses menganalisis. Beberapa teori tersebut diantaranya: Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Inovasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat uraian tentang metode penelitian yang disgunakan dalam penulisan skripsi. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang kemudian diuraikan fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang uraian data-data hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis. Data tersebut kemudian dianalisis dan dibahas guna menjawab pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah. Langkah dalam menganalisis dan membahas hasil penelitian akan didasarkan pada teori-teori yang menjadi dasar pada kajian pustaka.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan garis besar yang didapatkan dari hasil penelitian dan pembahasan dan disesuaikan dengan tujuan penulis. Sedangkan saran merupakan sumbangan pemikiran atau rekomendasi penulis terhadap pihak-pihak terkait yang ada pada penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. ADMINISTRASI PUBLIK

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah sebuah konsep yang sudah lama diterapkan di Indonesia dan sudah mengalami perkembangan. Menurut Pasolong (2008:8) administrasi publik adalah suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Pfiffner dan Presthus (Syafiie, 2006:23) bahwa administrasi publik antara lain :

a. Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badab-badan perwakilan politik;
b. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah.hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah;
c. Secara global, administrasi punlik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakaoan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai administrasi publik, Nicholas Henry (Pasolong 2008:8) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan

masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam menjalankan tugas pemerintahan yang meliputi pembuatan kebijakan, implementasi kebijakan, dan mengembangkan praktik-praktik manajemen untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2. Peran Administrasi Publik

Peran administrasi publik dalam pemerintahan sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan Gray (Pasolong 2008:18) tentang peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut :

a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus

hidup bersama secara damai, serasi, dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Penjelasan tentang peran administrasi publik juga disampaikan oleh Thoha (Pasolong 2008:19) bahwa peran administrasi publik sekarang ini daiarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat, alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekadar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai peran administrasi publik yaitu menentukan tujuan dan arah dari pelayanan umum yang akan diberikan kepada masyarakat, memberikan fasilitas baik dari infrastruktur maupun jaminan pemerataan distribusi pendapatan dan perlindungan hak-hak masyarakat yang berorientasi pada kepentingan publik.

B. PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

> Menurut Ratminto & Winarsih (2007:4) mendefinisikan pelayanan pubik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pernyataan atas definisi pelayanan publik oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan tanggungjawab instansi pemerintahan di pusat maupun daerah dalam melaksanakan kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta menawarkan keputusan atau kebijakan yang berupa jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif. Bentuk pelayanan publik yang demikian bertujuan mencapai kepuasan masyarakat, sehingga terjalin sebuah keselarasan antara visi pemerintah dengan kebutuhan masyarakat.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yang baik memiliki prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman maupun landasan dasar supaya pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum disebutkan bahwa terdapat sepuluh prinsip dalam pelayanan umum, yaitu:

1. Kesederhanaan
   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
   b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi
   Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan puublik.
7. Kelengkapan saran dan prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses
   Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
    Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur,disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sepuluh prinsip pelayanan yang disebutkan didalam Keputusan Menteri Pendayahguanaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum diharapkan proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan tujuan penyelenggaraan dapat tercapai.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dalam proses pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:19-20)

1. Transparansi
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas
   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
3. Kondisional
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan satu suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Setiap organisasi atau instansi pemerintahan memiliki konsep pelayanan yang berbeda. Perbedaan konsep juga meliputi jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan atau organisasi. Menurut Pasolong (2007:129) terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang disediakan pemerintah, diantaranya:

1. Pelayanan Administratif

   Jenis 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), Pajak Kendaraan Bermotor, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dsb.

2. Pelayanan Barang

   Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dsb.

Jenis-jenis pelayanan tersebut merupakan jenis pelayanan yang sering digunakan oleh banyak masyarakat. Fungsi dari jenis pelayanannya juga berbeda-beda karena pelayanan yang diberikan menyesuaikan dengan kebutuhan yang dihadapi.

5. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Sehingga setiap pelaksananaan dan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian dan kejelasan bagi penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, Standar Pelayanan Publik meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
   Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

C. INOVASI

1. Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam proses perkembangan sebuah organisasi. Banyak instansi pemerintahan maupun non pemerintahan yang sudah mulai mencanangkan inovasi dalam setiap program kerjanya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaruan. Definisi inovasi menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah kegiatan penelitian, pengembangan dan/atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menetapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kealam produk atau proses produksi. Selain pengertian tersebut, terdapat beberapa pengertian inovasi yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Hamel (Ancok, 2012:34) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh signifikan terhadap cara

sebuah manajemen dijalankan. Sedangkan inovasi menurut West & Farr (Ancok, 2012:34) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat. Menurut Said (2007:27) Inovasi merupakan perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan yang telah menjadi isu-isu utama dalam dunia pemerintah dan segi-segi kehidupan yang harus diperbaharui

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai pengertian inovasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah penerapan gagasan, proses, prinsip yang baru terhadap sebuah pengelolaan yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat menggunakan teknologi dan sumber daya lainnya yang menunjang dalam penyelenggaraannya.

2. Tipologi Inovasi

Inti dari inovasi adalah pembaharuan, baik itu konsep pelayanan, sampai produk pelayanan yang digunakan oleh organisasi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang muncul dalam proses pencapaian tujuan dari organisasi. Inovasi pelayanan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi merupakan konsep baru dalam pemberian layanan kepada publik. Inovasi pelayanan yang diberikan tidak

menghasilkan produk baru, tetapi dalam pelayanannya menggunakan prosedur yang lebih sederhana.

Menurut Muluk (2008:44-45) menyampaikan bahwa tipologi inovasi dari sektor publik adalah:

1. Inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk maupun desain produk layanan;
2. Inovasi proses layanan yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas secara berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi;
3. Inovasi metode pelayanan yang berarti dalam memberikan pelayanan terdapat cara baru;
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realita yang ada;
5. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan *(changes in governance).*

3. Kategori Inovasi

Inovasi pelayanan dalam penyelenggaraannya memiliki kategori level inovasi yang merupakan refleksi dari besarnya dampak yang ditimbukan dari penyelenggaraan inovasi tersebut. Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) menjelaskan kategori level inovasi sebagai berikut:

1. Inovasi Inkremental

Berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Intinya, sebagian besar ddari inovasi berada dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian, inovasi inkremental

memainkan peranan penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus.

2. Inovasi Radikal

Merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3. Inovasi Transformatif dan Sistematis

Membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dalam keorganisasian yang dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Selain konsep tersebut terdapat pemikiran yang berbeda tentang kategori inovasi menurut Cristensen & Laergreid (Muluk, 2008:48) diantaranya:

1. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan)

Adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus)

Adalah proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

4. Prinsip Inovasi

Prinsip inovasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Drucker (Ancok, 2012:41-42) terdiri dari:

1. Inovasi merupakan sebuah usaha sistematis yang tujannya jelas, yang dimulai dengan mengkaji peluang yang ada
2. Inovasi berdasarkan perceptal (adanya kebutuhan yang nyata) dan juga konseptual. Berdasrakan koneptual bersumber dari pemikiran yang mendalam
3. Inovasi harus dimulai dengan ide yang sederhana, mudah dan fokus pada satu tujuan supaya berhasil. Inovasi sebaiknya dimulai dengan inovasi kecil, bila telah berhasil dilanjutkan dengan yang lebih besar.

5. Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Strategi inovasi dibutuhkan dalam pemerintahan untuk mencapai tujuan dari inovasi. Inovasi dan analisis praktek yang sukses Sangkala (2013:38) memaparkan adanya lima strategi utama di dalam sektor pemerintahan, yaitu:

a. Layanan terintegrasi

Sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhhi

kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan *call center*, *email*, kartu debit, *e-government* dan lain-lain.

b. Desentralisasi Pemberian Layanan dan Monitoring Layanan

Strategi ini akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.

c. Pemanfaatan Kerjasama

Pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.

d. Perlibatan Warga Negara

Kewenangan pemerintah yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap

proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.

e. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

United Nation World Public Sector Report tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk mendorong red tape dengan cepat keseluruh sektor publik. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet juga dapat bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Sementara menurut laporan UNDESA (Suwarno, 2008:35) keharusan sektor publik berinovasi karena alasan-alasan berikut:

1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi talah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa.

2. Perjanjian Internasional/*Globalization*

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

3. *Brain drain*

Fenomena *human capital flight* yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terjadi ketidak seimbangan persebarab sumber daya manusia unggulan. Akibatnya kesenjangan sosial

ekonomi politik antara negara maju dengan negara berkembang semakin melebar.

4. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

Beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi.

5. Moral pegawai negeri

Moralitas menjadi salah satu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik.

6. Sumber baru persaingan: privatisasi dan *outsourcing*

Privatisasi dan *outsorcing* adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi. Dalam hal inovasi di sektor publik, pemerintah memiliki tiga peranan kebijakan terkait dengan inovasi, diantaranya:

1. *Policy innovation: new policy direction and initiatives* (inovasi kebijakan)
2. *Innovations in the policy-making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan)
3. *Policy to faster innovation and its diffusion* (kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya).

6. Inovasi Mal Pelayanan Publik

Pengertian Mal menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah gedung atau kelompok gedung yang berisi macam-macam toko dengan dihubungkan oleh lorong (jalan penghubung). *Mall* merupakan kompleks perbelanjaan terencana, dengan pengelolaan yang bersifat terpusat, dengan sistem menyewakan unit-unit kepada pedagang individu, sedangkan pengawasannya dilakukan oleh pengelola yang bertanggung jawab secara menyeluruh, menurut Maitland (Marlina, 2008:215). Jika disimpulkan dari pengertian tersebut mal merupakan gedung yang berisi berbagai macam toko/layanan yang terencana dengan pengelolaan yang bersifat terpusat yang pengawasannya dilakukan oleh pengelola yang bertanggung jawab secara menyeluruh.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik).

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik

Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik).

MPP adalah lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi, di bawah koordinasi dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Secara umum MPP mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Petugas loket pelayanan yang ditempatkan oleh SKPD yang memberikan pelayanan pada MPP, administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab masing-masing SKPD.

7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan Gedung yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah Pusat, kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui beberapa instasi pemerintah diantaranya Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Penataan Ruang (DPUCKPR), dan instansi terkait. Penyelenggaraan bangunan gedung dilakukan melalui koordinasi antar satuan kerja perangkat daerah

sebagaimana sesuai tugas dan kewenangannya (Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung).

8. Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik

Sebuah inovasi tentu memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya yang dapat menjadikan inovasi tersebut berhasil atau gagal. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu inovasi menurut Muluk (2008:49) adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi

Keberadaan kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung sebuah inovasi sektor publik untuk dikembangkan dan dilaksanakan. Apabila pemimpin tersebut memang menghendaki adanya inovasi, maka tidak sulit untuk melakukannya karena pada dasarnya pemimpinlah yang memiliki wewenang untuk memberikan arahan strategis. Muluk (2008:49) mengatakan bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi di pemerintahan, tanpa hal tersebut maka akan sulit untuk mengarahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi.

b. Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Pegawai merupakan pihak yang nantinya menjalankan langsung dari inovasi yang ada. Tentu pegawai menjadi bagian penting dalam berjalannya sebuah inovasi, maka diperlukan kualitas pegawai yang baik. Muluk (2008:54) menyampaikan bahwa:

> "Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik, apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yan memiliki pengetahuan dan keahlian yang memngkinkan untuk berinovasi."

Jadi, dapat disimpulkan bahwa sangat diperlukan memiliki pegawai yang terdidik dan terlatih dalam mengembangkan serta melaksanakan sebuah inovasi. Oleh karena itu, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai menjadi suatu kegiatan yang semestinya dilakukan untuk mendapatkan pegawai yang terdidik dan terlatih

c. Budaya Organisasi

Pengembangan budaya organisasi menjadi penting karena invovasi sebenarnya perlu dibangun diatas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Karena inovasi dibangun dalam waktu yang cukup lama, maka organisasi sektor publik harus membangun budaya yang menerima sebuah inovasi agar dapat dipastikan bahwa keberlanjutan inovasi menjadi lebih terjamin. Budaya inovasi dibangun melalui pengembangan pegawai, tim inovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi (Muluk, 2008:54).

d. Pengembangan Tim dan Kemitraan

Tim adalah kumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan dan komitmen bersama. Dalam pengembangan inovasi, keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tak dapat diselesaikan secara perorangan. Tim kerja inovasi akan dinilai berhasil jika tim menghasilkan gagasan dan produk inovasi.

e. Orientasi pada Kinerja yang Terukur

Inovasi akan lebih baik apabila dilengkapi dengan kinerja yang dapat diukur. Kinerja yang terukur dapat digunakan sebagai pembeda antara keberhasilan dan kegagalan. Hal ini biasanya bertujuan sebagai sarana evaluasi agar kekurangan inovasi yang ada dapat diperbaiki.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitaitf. Tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk menemukan atau memecahkan permasalahan atau fenomena dan dapat memperoleh jawaban dari permasalahan tersebut, oleh karena itu dalam melakukan sebuah penelitian memerlukan jenis metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian dapat membantu penulis dalam perumuskan permasalahan yang akan diteliti kemudian menentukan metode yang tepat untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan sehinggah penelitian dapat terarah tepat pada sasaran dan tujuan.

Penelitian deskriptif dapat memiliki makna sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat ini berdasarkan gejala-gejala yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menemukan gejala seadanya di lapangan dan menemukan hubungan antara gejala tersebut untuk ditindaklanjuti dengan analisa dan interpretasi terhadap gejala tersebut (Nawawi, 2005:63). Menurut Sugiyono (2011:9) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif/kualittaif, dan hasil dari kualitatif lebih menekankan pada makna dari generalisasi.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin memberikan penjelasan dan gambaran yang lebih mendealam mengenai Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diMal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah cara yang digunakan peneliti untuk memberikan batasan masalah yang akan diteliti. Menurut Spradley yang dikutip oleh Sugiyono (2008:208) menyatakan bahwa "*a focus to a single cultural domain or a few related domains*", maksudnya adalah fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait situasi sosial. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat makayang menjadi fokus penelian dalam penelitian ini adalah:

1. Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi:

   a) Layanan Terintegrasi

   b) Desentralisasi Pemberian Layanan dan Monitoring Layanan

c) Pemanfaatan Kerjasama

d) Perlibatan Warga Negara

e) Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi:

a) Kepemimpinan yang mendukung inovasi

b) Pegawai yang terdidik dan terlatih

c) Fasilitas yang memadai

d) Pengembangan tim dan kemitraan

e) Lokasi pelayanan yang terjangkau

f) Jumlah Sumber Daya Manusia

g) Sosialisasi kepada masyarakat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Penulis memilih Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sebagai lokasi dan situs penelitian dikarenakan beberapa faktor, yaitu:

1. Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten pertama yang meresmikan dan melaksanakan pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik dan menjadi percontohan

pelaksanaan Mal Pelayanan Publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri PANRB No. 135 Tahun 2017.

2. Peneliti memahami kondisi sosiologis dan kebudayaan setempat, sehingga peneliti lebih mudah untuk mendapatkan akses informasi dan adanya ketersediaan data yang mendukung penelitian ini.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan orang, tempat, atau benda dimana peneliti dapat melakukan dialog, bertanya, melakukan pengamatan, membaca hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Sumber data utama dalam peneltian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Lofland dalam Moeloeng, 2006:112). Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Hasan, 2002:81). Data primer adalah data utama yang pengumpulan datanya dilakukan langsung kepada informan yang memiliki data yang valid, dan mengetahui benar apa yang menjadi obyek penelitian. Sehingga, penulis dapat menggali informasi dan juga data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Sumber data primer dalam penelitian ini ialah:

a. Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, Bapak Trisetia Suprianto
b. Sub Unit Tata Usaha Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, Bapak Fatah Hidayat
c. Sub Unit Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, Bapak Khoirul Anam
d. Bapak Ihsan, Bapak Agus, Bapak Wiyono, Bapak Sutopo, Bapak Bambang, Bapak Rudiono, Bapak Suhir, Bapak Hadi Sutanto, Bapak Wawan, Ibu Sulistyani,dan Ibu Endang, selaku masyarakat yang mengajukan permohonan IMB di Mal Pelayanan Publik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002:82). Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang terdahulu, data ini bisa diperoleh dari laporan-laporan terdahulu atau arsip-arsip yang ada di Pemerintah Kabupaten Banuwangi.

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

a. Dokumen-dokumen
b. Laporan-laporan
c. Informasi lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantara:

1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara secara langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan valid sehingga dapat membantu pengumpulan data dan dapat menyelesaikan masalah.

Penulis dalam penelitian ini mengambil sampel dengan menggunakan teknik purpoosive sampling. *Purposive sampling* dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto:2010:183). Menurut Sugiyono (2013:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dari pendapat kedua ahli tersebut dapat dipahami bahwa purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pengambilan

subjek dari populasi yang dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu.

Melakukan wawancara dengan informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, menyusun daftar pertanyaan yang dapat menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Narasumber yang dipilih dapat memberikan informasi dan data yang valid serta dapat dipertanggung jawabkan. Wawancara dilakukan langsung dengan mengunjungi langsung narasumber di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya, foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen dalam penelitian ini adalah Laporan Kinerja Pegawai tahun 2017.

3. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan observasi langsung di Mal Pelayanan

Publik Kabupaten Banyuwangi. Penulis juga melakukan observasi ke setiap data yang didapatkan pada lokasi penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif pada awalnya dimana permasalahan belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti sendiri. Tetapi setelah masalahnya yang akan dipelajari jelas, maka dikembangkan suatu instrumen (Sugiyono, 2013:223). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti
2. Pedoman Wawancara (interview guide)
3. Alat-alat Pendukung (catatan lapangan, bolpoin, kamera, perekam, dll)

G. Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu tahap yang penting dalam sebuah penelitian, karena dengan analisis data dapat membantu penulis untuk menguraikan, memilah, dan menentukan data apa saja yang dapat digunakan di dalam penelitian. Menurut Bogdan & Biklen (dalam Moeloeng, 2014:248) menyatakan bahwa analisis data kualitatif 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 diceriterakan kepada orang lain. Langkah-langkah analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2013:8) antara lain:

1. Pengumpulan data (*data collection*)

   Langkah pengumpulan data yang telah diuraikan sebelumnya yaitu terdiri dari wawancara, dokumentasi, observasi dengan narasumber-narasumber yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Kondensasi data (*data condentation*)

   Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung terus-menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyelruh, dengan cara data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang dituangkan dalam uraian secara lengkap dan terperinci. Kemudian disederhanakan, dirangkum, dipilah hal-hal pokoknya. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan pada tahap analisa data yang lainnya yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. Penyajian data (*data display*)

   Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis dan memberikan kemungkinan adanya penarikan

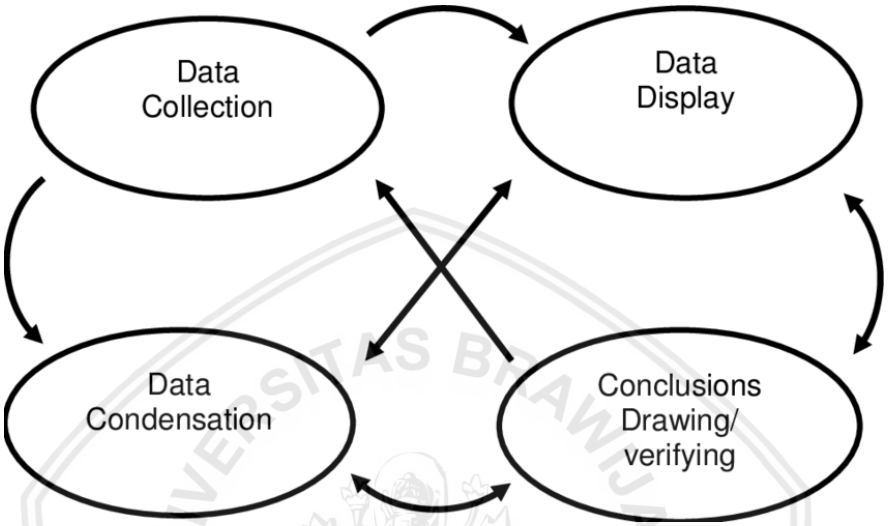
kesimpulan dan pengambilan tindakan. Hal ini bertujuan untuk memeudahkan penelitian dalam melihat gambar secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu peneliti. Penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data dirancang guna menggabungkan informasi yang terjadi dalam satu bentuk alur yang padu dan mudah diraih, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukn apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melakukan analisis yang menurut saran dikiaskan sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusing drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari analisis data, yaitu berupa pengelompokan data yang sudah diolah dan disajikan secara sistematis agar mendapatkan data yang valid dan pada akhirnya ditarik sebuah kesimpulan. Proses kondensasi data, penyajian data hingga analisis data yang sudah dilakukan kemudian dicari garis besar pembahasan untuk dijadikan sebuah kesimpulan. Kesimpulan menjadi pokok bahasan yang singkat dan sederhana tanpa menghilangkan esensi atau arti penting dalam penelitian.

Berdasarkan uraian analisis data diatas, maka dalam penyajian data peniliti akan merujuk pada penjelasan poin-poin tersebut, sehingga dalam

proses penyusunan penelitian dapat lebih terarah dan fokus. Uraian analisa diatas dapat digambarkan ke dalam bagan seperti berikut.



Gambar 1. Komponen dalam analisis data (*interactive model)*

Sumber: Sugiyono (2013:247)

H. Keabsahan Data

Data yang diperoleh peneliti tidak selalu sesuai antara rencana dengan fakta di lapangan. Peneliti harus mampu melakukan pemeriksaan dengan teliti supaya data yang digunakan adalah data yang valid. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan teknik keabsahan data. Menurut Sugiyono (2013:270) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif salah satunya adalah melalui uji kredibilitas. Dari berbagai macam cara uji kredibilitas, penulis menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan cara yang lebih efektif menurut perspektif penulis.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi yang digunakan penulis dalam teknik keabsahan data adalah:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang saa dengan teknik yang berbeda. Bila terdapat data yang berbeda dari teknik yang digunakan, maka penulis harus melakukan diskusi dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau unkin semuanya benar, karena sudut pandangnya yang berbeda-beda.

repository.ub.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Peneitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Banyuwangi

a. Sejarah

Merujuk data sejarah yang ada, sepanjang sejarah Blambangan kiranya tanggal 18 Desember 1771 merupakan peristiwa sejarah yang paling tua yang patut diangkat sebagai hari jadi Banyuwangi. Sebelum peristiwa puncak perang Puputan Bayu tersebut sebenarnya ada peristiwa lain yang mendahuluinya, yang juga heroik-patriotik, yaitu peristiwa penyerangan para pejuang Blambangan di bawah pimpinan Pangeran Puger (putra Wong Agung Wilis) ke benteng VOC di Banyualit pada tahun 1768. Namun sayang peristiwa tersebut tidak tercatat secara lengkap pertanggalannya, dan selain itu terkesan bahwa dalam penyerangan tersebut kita kalah total, sedang pihak musuh hampir tidak menderita kerugian apapun. Pada peristiwa ini Pangeran Puger gugur, sedang Wong Agung Wilis, setelah Lateng dihancurkan, terluka, tertangkap dan kemudian dibuang ke Pulau Banda (Lekkerkerker, 1923).

Berdasarkan data sejarah nama Banyuwangi tidak dapat terlepas dengan keajayaan Blambangan. Sejak jaman Pangeran Tawang Alun (1655-1691) dan Pangeran Danuningrat (1736-1763), bahkan juga sampai ketika Blambangan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

berada di bawah perlindungan Bali (1763-1767), VOC belum pernah tertarik untuk memasuki dan mengelola Blambangan (Ibid.1923 :1045).

Pada tahun 1743 Jawa Bagian Timur (termasuk Blambangan) diserahkan oleh Pakubuwono II kepada VOC, VOC merasa Blambangan memang sudah menjadi miliknya. Namun untuk sementara masih dibiarkan sebagai barang simpanan, yang baru akan dikelola sewaktu-waktu, kalau sudah diperlukan. Bahkan ketika Danuningrat memina bantuan VOC untuk melepaskan diri dari Bali, VOC masih belum tertarik untuk melihat ke Blambangan (Ibid 1923:1046). Namun barulah setelah Inggris menjalin hubungan dagang dengan Blambangan dan mendirikan kantor dagangnya (komplek Inggrisan sekarang) pada tahun 1766 di bandar kecil Banyuwangi (yang pada waktu itu juga disebut Tirtaganda, Tirtaarum atau Toyaarum), maka VOC langsung bergerak untuk segera merebut Banyuwangi dan mengamankan seluruh Blambangan. Secara umum dalam peprangan yang terjadi pada tahun 1767-1772 (5 tahun) itu, VOC memang berusaha untuk merebut seluruh Blambangan. Namun secara khusus sebenarnya VOC terdorong untuk segera merebut Banyuwangi, yang pada waktu itu sudah mulai berkembang menjadi pusat perdagangan di Blambangan, yang telah dikuasai Inggris.

Dengan demikian jelas, bahwa lahirnya sebuah tempat yag kemudian menjadi terkenal dengan nama Banyuwangi, telah menjadi kasus beli terjadinya peperangan dahsyat, perang Puputan Bayu. Kalau sekiranya Inggris tidak bercokol di Banyuwangi pada tahun 1766, mungkin VOC tidak akan buru-buru melakukan ekspansinya ke Blambangan pada tahun 1767. Dan karena itu mungkin perang

Puputan Bayu tidak akan terjadi (puncaknya) pada tanggal 18 Desember 1771. Dengan demikian pasti terdapat hubungan yang erat perang Puputan Bayu dengan lahirnya sebuah tempat yang bernama Banyuwangi. Dengan perkataan lain, perang Puputan Bayu merupakan bagian dari proses lahirnya Banyuwangi. Karena itu, penetapan tanggal 18 Desember 1771 sebagai hari jadi Banyuwangi sesungguhnya sangat rasional.

b. Profil

Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten yang berada di bagian ujung timur Pulau Jawa. Kabupaten Banyuwangi merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur. Banyuwangi berbatasan langsung dengan Selat Bali di sebelah timur, sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Jember dan Bondowoso, dan sebelah utara dengan Kabupaten Situbondo. Kabupaten Banyuwangi terdiri dari 25 Kecamatan dan 217 Kelurahan/Desa. Kabupaten Banyuwangi identik dengan julukan Kota Gandrung. Gandrung merupakan salah satu seni tari tradisi masyarakat Banyuwangi untuk menyambut kedatangan tamu sebagai bentuk keramahan-tamahan. Seni tari Gandrung yang sudah mendunia melekatkan julukan Kota Gandrung untuk Kabupaten Banyuwangi.

c. Kondisi Geografis dan Topografi

Secara geografis, wilayah Kabupaten Banyuwangi terletak antara 7° 43’ — 8° 46’ Lintang Selatan dan 113° 53’ — 114° 38’ Bujur Timur. Wilayah daratannya terdiri atas dataran tinggi berupa pegunungan yang merupakan daerah

penghasil produk perkebunan; dan dataran rendah dengan berbagai potensi produk hasil pertanian serta daerah sekitar garis pantai yang membujur dari arah utara ke selatan yang merupakan daerah penghasil berbagai biota laut.

Bagian barat dan utara pada umumnya merupakan pegunungan, dan bagian selatan sebagian besar merupakan dataran rendah. Tingkat kemiringan rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 40°, dengan rata-rata curah hujan lebih tinggi bila dibanding dengan bagian wilayah lainnya. Daratan yang datar sebagian besar mempunyai tingkat kemiringan kurang dari 15°, dengan rata-rata curah hujan cukup memadai sehingga bisa menambah tingkat kesuburan tanah. Dataran rendah yang terbentang luas dari selatan hingga utara dimana di dalamnya terdapat banyak sungai yang selalu mengalir di sepanjang tahun. Di Kabupaten Banyuwangi tercatat 35 DAS, sehingga disamping dapat mengairi hamparan sawah yang sangat luas juga berpengaruh positif terhadap tingkat kesuburan tanah. Disamping potensi di bidang pertanian, Kabupaten Banyuwangi merupakan daerah produksi tanaman perkebunan dan kehutanan, serta memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai daerah penghasil ternak yang merupakan sumber pertumbuhan baru perekonomian rakyat. Dengan bentangan pantai yang cukup panjang, dalam perspektif ke depan, pengembangan sumberdaya kelautan dapat dilakukan dengan berbagai upaya intensifikasi dan diversifikasi pengelolaan kawasan pantai dan wilayah perairan laut.

Batas administratif Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut:

1) Sebelah utara adalah Kabupaten Situbondo

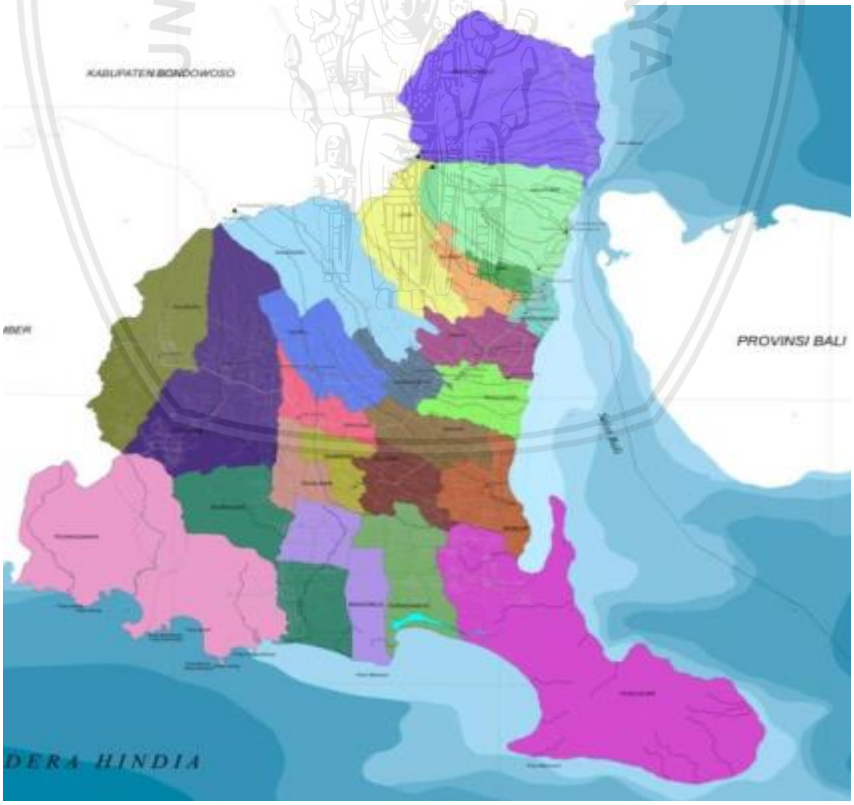
2) Sebelah timur adalah Selat Bali

3) Sebelah selatan adalah Samudera Indonesia

4) Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Jember dan Bondowoso.

Luas wilayah Kabupaten Banyuwangi adalah 5.782,50 km2. Area kawasan hutan mencapai 183.396,34 ha atau sekitar 31,72%, persawahan sekitar 66.152 ha atau 11,44%, perkebunan dengan luas sekitar 82.143,63 ha atau 14,21%, permukiman dengan luas sekitar 127.454,22 ha atau 22,04%. Sisanya dipergunakan untuk jalan, ladang dan lain-lainnya. Kabupaten Banyuwangi.

Gambar 1.2. Peta Kabupaten Banyuwangi



Sumber: banyuwangikab.go.id

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

d. Kondisi Demografis

Tabel 1.1. Tabel Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi 2018

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah	Kepadatan
		n (jiwa)	Km²	Penduduk
1	2	3	4	5
1	Pesanggaran	52,910	802.5	66
2	Bangorejo	66,396	137.43	483
3	Purwoharjo	70,583	200.3	352
4	Tegaldlimo	68,693	1,341.12	51
5	Muncar	137,978	146.07	945
6	Cluring	80,065	97.44	822
7	Gambiran	67,694	66.77	1,014
8	Srono	98,954	100.77	982
9	Genteng	93,701	82.34	1,138
10	Glenmore	77,228	421.98	183
11	Kalibaru	65,745	406.76	162
12	Singojuruh	53,839	59.89	899
13	Rogojampi	57,542	48.43	1,188
14	Kabat	65,234	71.71	910
15	Glagah	36,923	76.75	481
16	Banyuwangi	119,479	30.13	3,965
17	Giri	31,109	21.31	1,460
18	Wongsorejo	76,229	464.8	164
19	Songgon	59,242	301.84	196
20	Sempu	85,418	174.83	489
21	Kalipuro	83,390	310.03	269
22	Siliragung	49,547	95.15	521
23	Tegalsari	51,806	65.23	794
24	Licin	29,765	169.25	176
25	Blimbingsari	56,375	63.68	885
JUMLAH		1,735,845	5782.5	300

Sumber: BPS Kabupaten Banyuwangi 2018

Kabupaten Banyuwangi tergolong daerah yang belum padat penduduknya. Kepadatan penduduk di Kabupaten Banyuwangi dengan luas 5,782.50 km², pada tahun 2018 Kabupaten Banyuwangi didiami oleh 1,735,845 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 300.19 jiwa/km². Dengan kata lain rata-rata

setiap km2 di Kabupaten Banyuwangi didiami sebanyak 300 jiwa pada tahun 2018.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi

a. Visi dan Misi

Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi adalah

Visi :

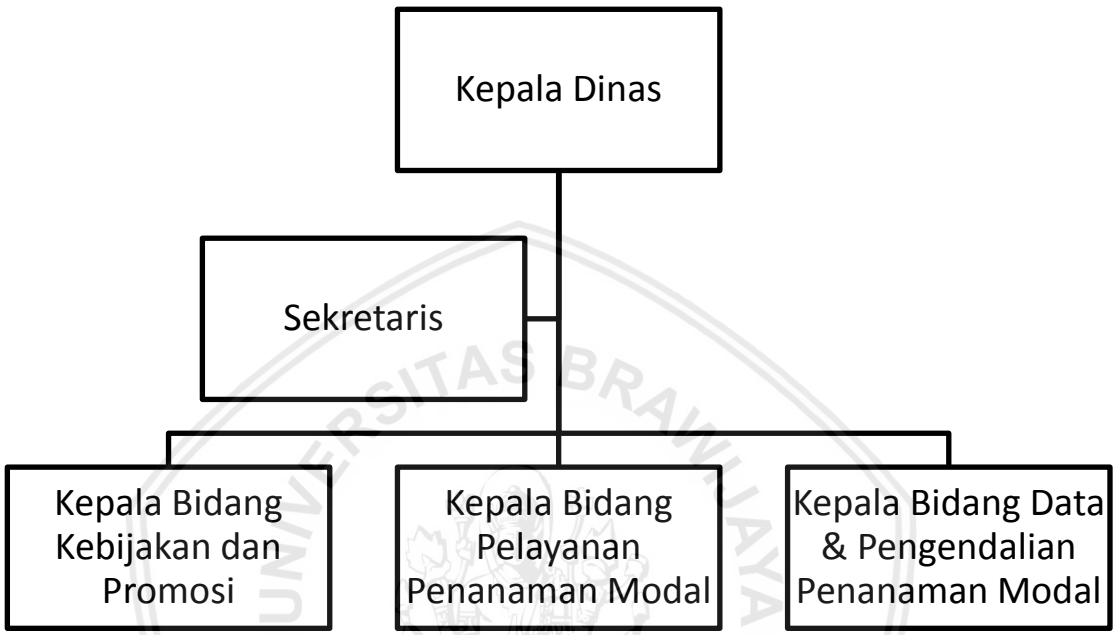
Profesionalisme dan Kualitas dalam Pelayanan Publik

Profesionalisme dalam hal ini mengandung maksud meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang pelayanan Perizinan dengan berbasis teknologi informasi yang handal, transparasi, cepat, tepat waktu (punctuality), ramah dan pasti dalam biaya. Kualitas terselenggaranya pelayanan yang baik dengan Pembakuan system manajemen mutu untuk mendapatkan system administrasi yang akurat, akuntable, transparan dan standart, Komputerisasi Perizinan yang berbasis web, sehingga mudah untuk diakses, Percepatan waktu penyelesaian Perizinan sesuai standart yang telah ditetapkan.

Misi :

1) Meningkatkan Kompentensi dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dibidang pelayanan Perizinan;
2) Meningkatakan Kwalitas Pelayanan Perizinan Kepada Masyarakat;
3) Melaksanakan Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi;
4) Melaksanakan Penyelesaian Perizinan dengan mudah, cepat, aman, transparan, nyaman dan ramah.

b. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi



Sumber: Sub Bidang Tata Usaha Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 2019

c. Tugas dan Wewenang DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi

1) Kepala Dinas

a. Menyusun rencana program kerja tahunan dan lima tahunan dinas;

b. Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk dilaksanakan oleh sekretariat, bidang, subbag, seksi dan UPT Dinas;

c. Menyusun rencana program dan kegiatan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

d. Melaksanakan program dan kegiatan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

e. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengendalian monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

f. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

g. Melaksanakan pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

h. Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

i. Melaksanakan pembinaan teknis dan administratif pejabat fungsional di lingkungan Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

j. Memonitor serta mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan agar sasaran dapat dicapai sesuai dengan program kerja dan ketentuan yang berlaku;

k. Melaksanakan pembinaan dan penilaian kinerja serta perilaku kepada bawahan sesuai ketentuan untuk peningkatan prestasi kerja;

l. Menyampaikan laporan hasil evaluasi, saran dan pertimbangan di bidang tugas dan fungsinya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2) Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi

a. Membantu Kepala dinas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya;

b. Memimpin, membimbing, meneliti dan menilai hasil kerja bawahan;

c. Menghimpun, mengkaji dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;

d. Menyusun rencana kerja sekretariat dinas sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

e. Melaksanakan urusan kepegawaian, perbendaharaan, akuntansi, ganti rugi, tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), perlengkapan, keuangan, surat menyurat dan rumah tangga;

f. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan sekretariat serta mencari alternatif pemecahannya;

g. Mengkonsultasikan setiap kegiatan Sekretariat yang bersifat urgen kepada kepala dinas;

h. Mengkoordinasikan sasaran penyusunan Perencanaan Strategis (Renstra) dinas;

i. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja (Renja) tahunan serta kegiatan operasional dinas;

j. Mengkoordinasikan penyusunan Penetapan Kinerja (Tapkin) dan penilaian/pengukuran kinerja Dinas/Individu.

3) Bidang Kebijakan dan Promosi DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi

a. Perumusan pedoman dan kebijakan pengembangan Penanaman Modal;

b. Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal;

c. Perumusan strategi dan pelaksanaan kegiatan promosi di bidang Penanaman Modal;

d. Melaksanakan pembinaan dan penilaian kinerja serta perilaku kepada bawahan sesuai ketentuan untuk peningkatan prestasi kerja; dan

e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

4) Bidang Pelayanan Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi

a. Pnyusunan rencana Bidang Pelayanan Penanaman Modal sesuai dengan rencana kerja Dinas;

b. Memproses pengelolaan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang Penanaman Modal;

c. Mengelola pertimbangan teknis dan administrasi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang Penanaman Modal dan Berita Acara Pemeriksaan;

d. Menetapkan retribusi dan pajak atau dokumen lain yang dipersamakan;

e. Pembinaan, pengaturan dan pengendalian pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang Penanaman Modal;

f. Mengkoordinasikan saran dan masukan terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

g. Melaksanakan koordinasi, mengklasifikasikan kendala teknis antara pemohon dengan instansi teknis terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;

h. Mengawasi dan melakukan evaluasi kegiatan pelaksanaan tugas pokok pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di bidang Penanaman Modal;

i. Mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;

j. Melaksanakan pembinaan dan penilaian kinerja serta perilaku bawahan sesuai ketentuan untuk peningkatan prestasi kerja; dan

k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

5) Bidang Data dan Pengendalian Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi

a. Menyusun rencana Bidang Data dan Pengendalian Investasi sesuai dengan Rencana Kerja Dinas;

b. Melaksanakan Perumusan dan penetapan pedoman, pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan, dan pemanfaatan sistem informasi;

c. Melaksanakan perencanaan, pengembangan dan perawatan terhadap pemanfaatan system informasi;

d. Melaksanakan Perumusan pengelolaan, pengolahan dan penyajian Data Penanaman Modal;

e. Menyelenggarakan penyusunan kebijakan pengendalian dan penagawasan Penanaman Modal;

f. Menyelenggakan Perumusan, koordinasi, dan sosialisasi pengawasan dan pengendalian Penanaman Modal;

g. Menyelenggarakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi terhadap Laporan Kegiatan Penanaman Modal;

h. Menyelenggarakan dan koordinasi tindak lanjut terhadap penyimpangan atas ketentuan Penanaman Modal;

i. Melaksanakan pembinaan dan penilaian kinerja serta perilaku kepada bawahan sesuai ketentuan untuk peningkatan prestasi kerja; dan

j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

3. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang selalu disuarakan oleh berbagai kalangan, baik itu kalangan dunia usaha maupun masyarakat. Pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi harapan pencari layanan menjadi alasan rasional yang selalu dikedepankan. Untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi meluncurkan Mal Pelayanan Publik, Jumat (6/10/2017). Ini merupakan tempat pelayanan terpadu di mana semua pengurusan dokumen dilakukan di satu tempat tersebut. Pada saat ini, Mal Pelayanan Publik telah melayani 199 jenis pelayanan kepada masyarakat dalam satu atap, dimana terdapat 11 SKPD pemerintah Daerah dan 12 BUMN/K/L. Mulai administrasi kependudukan seperti Akte Kelahiran, Kematian, Kartu Identitas Anak, KTP; beragam jenis izin usaha, BPJS Kesehatan, BPJS

Ketenagakerjaan, PDAM, pelayanan izin terkait kendaraan,perpanjangan SIM,hingga pembayaran retribusi daerah, nikah, haji, pelayanan pertanahan dan sebagainya.

Tabel 1.2. DAFTAR SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD) SE-KABUPATEN BANYUWANGI

NO	NAMA SKPD
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2.	Dinas Lingkungan Hidup
3.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman
4.	Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi
5.	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil
6.	Badan Pendapatan Daerah
7.	Dinas Kesehatan
8.	Dinas P.U. Cipta Karya dan Penataan Ruang
9.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
10	Dinas Perpustakaan
11.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan KB
12.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian

Sumber: Sub Bidang Tata Usaha Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 2019

Tabel 1.3. DAFTAR INSTANSI/ KOMPONEN VERTIKAL SE-KABUPATEN BANYUWANGI

NO	NAMA INSTANSI/ KOMPONEN VERTIKAL
1.	Polisi Resort (Polres)
2.	Bank Jatim
3.	Kementrian Agama (Kemenag)
4.	BPJS Ketenagakerjaan
5.	BPJS Kesehatan
6.	Badan Pertanahan Nasional
7.	Kantor Pajak Pratama
8.	Perusahaan Listrik Negara
9.	PT. Pos Indonesia
10	Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM)
11.	Kantor Imigrasi Kelas II
12.	Badan Pengawas Obat dan Makanan RI

Sumber: Sub Bidang Tata Usaha Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi 2019

Dengan upaya mewujudkan pelayanan yang lebih baik, tekad serta gotong-royong warga dan birokrasi. Warga tidak perlu ke berbagai instansi untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup di Mal Pelayanan Publik. Dengan mal pelayanan publik, pelayanan menjadi ringkas dan transparan. Tidak ada pungutan tidak resmi. Kalau ada yang mewajibkan perlu retribusi daerah, bisa langsung bayar ke loket bank yang disediakan.

Informasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

a) Alamat: Jl. Sritanjung No. 1, Kel. Kepatihan Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, 68412
b) Phone/HP: 0811-3490-333
c) E-mail: pengaduan@banyuwangikab.go.id
d) Jam Operasional:

   Senin – Kamis : 07.00 - 15.30 WIB dan Jum'at : 07.00 - 15.00 WIB

4. Gambaran Umum Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemohon untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis

yang berlaku (Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2018 pasal 1 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung). Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, proses pembuatan IMB dilakukan di Kantor DPMPTSP dan Kantor DPUCKPR. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat permsalahan salah satunya adalah jarak lokasi Kantor DPMPTSP dan Kantor DPUCKPR cukup jauh sehingga tidak efektif. Pemohon harus berpindah dari satu dinas ke dinas laiinnya untuk mendapatkan surat rekomendasi dan hal tersebut memakan waktu dan tenaga.

Sejak diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, terdapat perubahan pada proses layanan. Perubahannya adalah terdapat kantor perwakilan DPMPTSP dan DPUCKPR di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Dengan demikian proses pembuatan IMB dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan hemat. Karena tidak perlu berpindah gedung untuk menyelesaikan urusan IMB. Hal ini yang mendapat apresiasi masyarakat karena proses bisa menjadi lebih efektif dan efisien.

Untuk melakukan pengajuan permohonan IMB, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan mengikuti prosedur. Berikut adalah persyaratan dan prosedur dari pengajuan permohonan IMB:

a. Persyaratan

1) Mengisi blanko permohonan :
    - Pernyataan Kesanggupan.
    - Persetujuan Tetangga (batas bangunan).

- Persetujuan dari Pemilikan Tanah.

2) Fotokopi KTP yang masih berlaku;
3) Fotokopi NPWP;
4) Fotokopi Sertifikat/Akta Jual Beli/Letter C;
5) Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa;
6) Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan (untuk Badan Usaha);
7) Fotokopi SK Menteri Hukum dan HAM (untuk PT);
8) Fotokopi Izin Prinsip/Izin Lokasi/IPPT (luas usaha > 500 m2);
9) Fotokopi AMDAL/Formulir Isian/UKL-UPL/SPPL (untuk bangunan yang menimbulkan gangguan);
10) Fotokopi Pengesahan Rencana Tapak Tanah/Site Plan (untuk perumahan);
11) Surat Pernyataan Pengelolaan Makam mengetahui pengurus kematian/Kepala Desa/Lurah setempat (untuk perumahan);
12) Gambar detail bangunan;
13) Perhitungan konstruksi (untuk bangunan bentang > 8 m dan gedung bertingkat);
14) Penelitian tanah/sondir (untuk bangunan > 2 lantai)
15) Gambar denah lokasi;
16) Surat Kuasa bermaterai (permohonan izin selain pemilik).

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1) Pemohon mendapat formulir dan penjelasan di Customer Service;

2) Pemohon melengkapi formulir beserta persyaratan kemudian menyerahkan ke Customer Service;
3) Customer Service memverifikasi permohonan, jika lengkap diteruskan ke Front Office untuk registrasi dan pembuatan tanda terima berkas;
4) Kasi Pelayanan melakukan verifikasi ulang;
5) Kasi Pelayanan memerintahkan petugas untuk melakukan jadual tinjau lapang bersama Instansi Teknis;
6) Tim Teknis melakukan pemeriksaan administrasi dan lapangan, menyampaikan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemohon termasuk kekurangan persyaratan teknis serta menuangkan hasil pemeriksaan dalam BAP;
7) Pemohon melengkapi kekurangan berkas hasil temuan pemeriksaan Tim Teknis;
8) Koordinator Tim Teknis melaporkan hasil tinjau lapang dan menyerahkan berkas permohonan yang sudah lengkap ke Kasi Pelayanan;
9) Kasi Pelayanan melakukan verifikasi berkas permohonan beserta kelengkapannya, untuk berkas yang lengkap dilakukan pemarafan BAP dan menyerahkan kepada Kabid Pelayanan Penanaman Modal;
10) Kabid Pelayanan Penanaman Modal melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan menandatangani BAP, kemudian memberikannya kepada Kasi Penetapan;
11) Kasi Penetapan memerintahkan petugas untuk membuat penetapan sebagai dasar penerbitan SKRD;

12) Petugas menyampaikan kepada pemohon jumlah retribusi yang harus dibayarkan;
13) Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Loket Pembayaran (Payment Point);
14) Back Office melakukan pemrosesan izin;
15) Kasi Pelayanan dan Kasi Penetapan, Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan Sekretaris DPMPTSP memberikan paraf pada draft surat izin yang telah dicetak;
16) Kepala DPMPTSP memberikan pengesahan SK izin;
17) Pengarsipan;
18) Penyerahan izin kepada pemohon.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

a. Layanan Terintegrasi

Pelaksananaan pelayanan publik yang diberikan pemerintah tak lepas dari berbagai permasalahan yang harus dihadapi. Hal ini mengharuskan pemerintah melakukan upaya penanggulangan dan penyelesaian masalah. Salah satu bentuk penyelesaian masalahnya adalah dengan diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kabupataen Banyuwangi yang melakukan berbagai jenis layanan terpadu yang dapat diurus dalam satu tempat. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 59 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu kepada masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Sehingga berbagai pelayanan dapat diurus di dalam satu tempat saja, seperti pendapat yang disampaikan oleh Bapak Tri selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, bahwa:

> "Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan pemindahan semua sistem pelayanan yang ada di Kabupaten Banyuwangi, yang pada sebelumnya perijinan dilaksanakan di DPMPTSP sekarang sudah ada di MPP, semua pelayanan yang sifatnya layanan sudah ada di MPP. Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) sudah tidak melakukan layanan lagi karena sudah terpadu di MPP. Kantor SKPD hanya menjalankan fungsi administrasi dan fungsi kebijakan." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 03 Mei 2019)

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi yang manfaatnya bisa dirasakan oleh masyarakat. Terpusatnya pemberian layanan yang melibatkan SKPD di Kabupaten Banyuwangi, memudahkan masyarakat untuk melakukan proses pelayanan. Hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) yang menyebutkan tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan di MPP secara prosedur masih berdasarkan aturan sistem layanan SKPD masing-masing, hanya saja terdapat loket layanan yang disana terdapat perwakilan masing-masing SKPD untuk menerima berkas sesuai dengan bidangnya.

Adanya Mal Pelayanan Publik memberikan pengaruh tidak hanya bagi masyarakat tetapi juga SKPD di Kabupaten Banyuwangi. Seperti halnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian disingkat DPMPTSP yang merasakan dampak positif dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini. Salah satu dari berbagai layanan yang diberikan oleh DPMPTSP yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diajukan dan diproses melalui Mal Pelayanan Publik. Hal ini mendapat tanggapan positif dari Bapak Khairul Anam selaku Kepala Seksi Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi, yang menyatakan:

> "Mal Pelayanan Publik membawa perubahan terhadap sistem layanan di Kabupaten Banyuwangi. Yang semula harus datang ke masing-masing kantor Dinas untuk mengurus perizinan atau kebutuhan layanan lainnya, sekarang

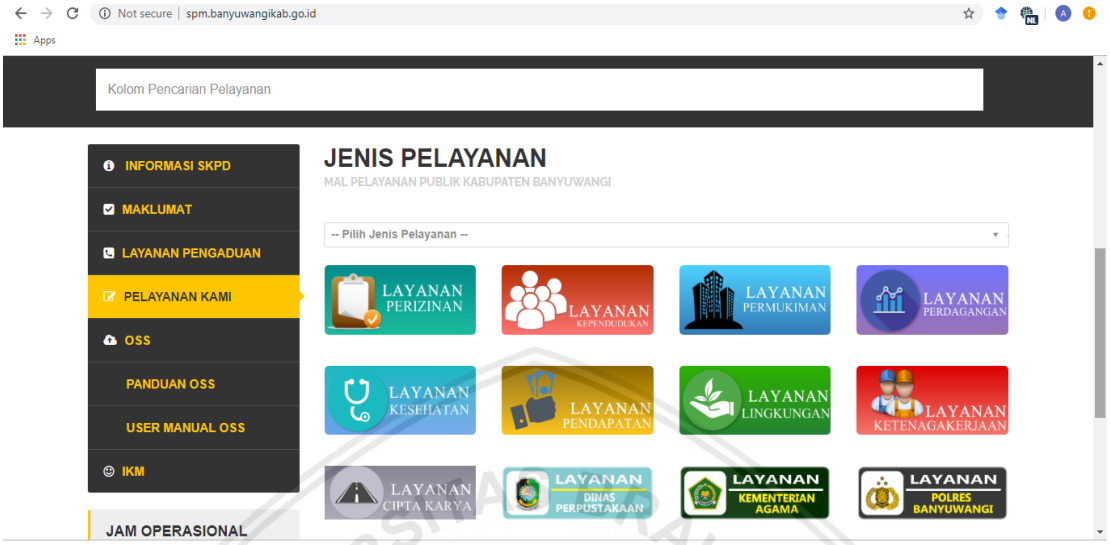
> cukup datang ke Mal Pelayanan Publik sudah bisa terlayani. Seperti halnya untuk mengurus IMB, cukup datang ke Mal Pelayanan Publik dengan membawa berkas dan persyaratan yang sudah ditentukan. Disana akan disambut dan diarahkan petugas untuk mendapat pelayanan yang dibutuhkan. Tidak perlu berpindah-pindah gedung ibaratnya untuk memenuhi pelayanan yang dibutuhkan, khususnya IMB." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 08 Mei 2019)

Selain itu, masyarakat yang mengajukan permohanan IMB di Mal Pelayanan Publik juga merasa termudahkan. Seperti yang disampaikan berikut.

> "Benar, saya cukup senang dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini karena ternyata mengurus IMB bisa dalam satu gedung saja. Dulu seingat saya harus bolak balik dari Dinas Penanaman Modal (DPMPTSP) ke Dinas Pekerjaan Umum (DPUCKPR). Dengan jarak yang saya rasa jauhdan proses yang panjang itu juga membuat masyarakat malas mengurus IMB. Tapi setelah ada ini (Mal Pelayanan Publik) jadi lebih mudah." (Wawancara dengan Bapak Rudiono di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 04 Mei 2019)

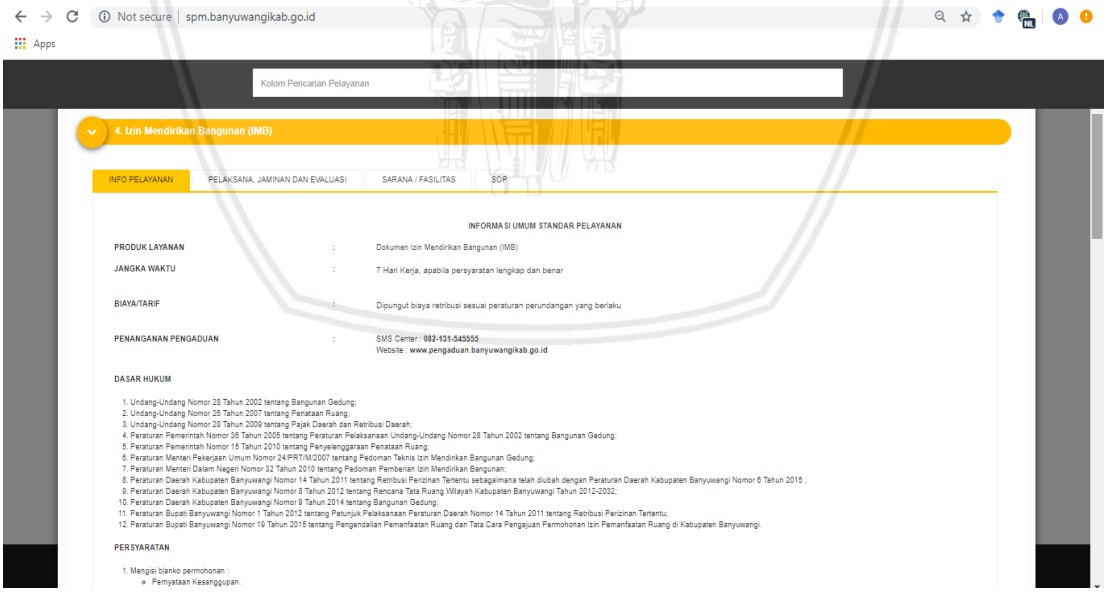
Bupati Kabupaten Banyuwangi memberikan wewenang kepada DPMPTSP untuk menjadi *leading sector* dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik. Dengan demikian maka DPMPTSP yang bertugas untuk mengkoordinasikan dengan SKPD yang ada di Kabupaten Banyuwangi dalam membuat sistem yang terintegrasi di Mal Pelayanan Publik. Bentuk integrasi yang dilakukan dalam Mal Pelayanan Publik yaitu dengan membuat web khusus Mal Pelayanan Publik yang menyediakan fitur-fitur untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi. Di dalamnya panduan untuk mengurus perizinan atau layanan lainnya yang dapat memudahkan masyarakat. Seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.3. Menu Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi



Sumber: spm.banyuwangi.go.id

Gambar 1.4. Menu Persyaratan dan SOP



Sumber: spm.banyuwangi.go.id

Pentingnya layanan yang terintegrasi untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat disampaikan oleh Bapak Tri selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, bahwa:

> "Dari tahun ke tahun akan selalu ada tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan. Disini, Pemkab (Pemerintah Kabupaten) Banyuwangi yang di Pimpin oleh Pak Anas (Bupati Kabupaten Banyuwangi) berupaya memenuhinya dengan melakukan inovasi. Tentu disini salah satunya dengan membuat mal Pelayanan Publik. Yang diharapkan untuk menjawab kemudahan akses masyarakat banyuwangi dalam melakukan pelayanan. tidak hanya gedung yang disediakan untuk melakukan ratusan layanan tetapi dengan membuat website yang di dalamnya terdapat informasi-informasi penting bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan izin dan layanan lainnya." (wawancara di Mal Pelayanan Publik kabupaten Banyuwangi, tanggal 03 Mei 2019)

Dari hasil wawancara dengan narasumber dan informan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa integrasi layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi membawa dampak positif bagi SKPD maupun masyarakat. Seperti dalam pengurusan IMB yang menjadi lebih efektif karena tidak perlu berpindah-pindah gedung untuk menyelesaikan permohonon perizinan. Masyarakat cukup datang ke loket Mal Pelayanan Publik untuk mengajukan permohonan IMB dengan membawa berkas dan persyaratan yang dapat dilihat melalui website Mal Pelayanan Publik. Selain itu, adanya layanan *call center* dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih jelas mengenai layanan yang dibutuhkan. Dengan demikian maka proses pelayanan akan berjalan lebih efektif dan efisien.

b. Desentralisasi Pemberian Layanan dan Monitoring Layanan.

Desentralisasi pemberian pelayanan merupakan pelimpahan wewenang kepada lembaga sesuai dengan bidangnya untuk memberikan sistem layanan kepada masyarakat dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Banyaknya kebutuhan akan layanan oleh masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan desentralisasi layanan. Tujuannya adalah supaya lembaga/dinas yang terdapat di Pemerintah Daerah dapat mengatur dan mengurus kepentingannya sendiri. Salah satu penerapan sistem desentralisasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi dalam mengatur proses perijinan di Kabupaten Banyuwangi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Khairul Anam selaku Kepala Seksi Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi, bahwa:

> "Disini DPMPTSP memiliki kewenangan dalam memberikan aturan mengenai perijinan baik dari tahapan yang harus dilakukan, berkas-berkas yang dibutuhkan tetapi tetap dengan persetujuan Bupati melalui diterbitkannya Perbup (Peraturan Bupati). Seperti dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diterbitkan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 08 Mei 2019)

Adanya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi tidak merubah tugas pokok dan fungsi dari masing-masing SKPD. SKPD tetap menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, tetapi yang membedakan adalah proses koordinasi antar SKPD dapat dilakukan dalam satu gedung. Sistem layanan dan SOP diserahkan ke setiap SKPD sesuai dengan fokus bidangnya. Kepala Mal

Pelayanan Publik menghimpun sistem layanan dan SOP yang dimiliki SKPD yang kemudian dipublikasikan melalui domain *website* untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Permohonan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan wewenang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Tetapi DPMPTSP melakukan kerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Penataan Ruang (DPUCKPR) untuk memperoleh rekomendasi gambar bangunan, advise planning, dan rekomendasi teknis IMB. Hal ini menunjukkan adanya desentralisasi pemberian layanan dengan melalui koordinasi antar SKPD untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain desentralisasi pemberian layanan, peran monitoring layanan sangat dibutuhkan untuk melakukan kontrol terhadap kualitas layanan. Pelayanan publik tak akan lepas dari permasalahan, karena adanya pelayanan publik adalah untuk membantu masyarakat menyelesaikan masalahnya sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah. Keterbatasan sistem dan SDM untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat memungkinkan membuat rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Oleh karena itu, perlu adanya monitoring dalam pelaksanaan pelayanan.

> "Secara umum, Mal Pelayanan Publik melakukan monitoring dengan pelaksanaan yang rutin. Biasanya setiap apel pagi diminta laporan dari tiap SKPD untuk menyampaikan kendala atau hambatan dalam memberikan

> layanan. Dari situ nanti kami akan berkoordinasi dengan yang bersangkutan untuk rapat membahas permasalahan yang ada."

Bentuk monitoring tidak hanya dilakukan oleh pimpinan atau *top management*, tetapi juga bisa melalui partisipasi masyarakat. Adanya layanan pengaduan yang disediakan Mal Pelayanan Publik baik melalui loket pengaduan, *website* maupun sms aduan. Masyarakat bisa menyampaikan kendala dalam proses layanan, memberikan kritik dan saran yang kemudian akan dipertimbangkan oleh SKPD terkait untuk ditindaklanjuti. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Tri selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

> "Masyarakat juga bisa terlibat dalam proses monitoring, seperti yang anda lihat terdapat loket pengaduan bagi masyarakat yang kurang puas dengan layanan kami. Selain itu, kami juga menyediakan sms aduan dan juga aduan melalui website kami sehingga kami dapat menjaga kualitas layanan kami dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 03 Mei 2019)

Selain itu informan lain juga memberikan pendapat mengenai adanya layanan aduan di Mal Pelayanan Publik Kabuptaen Banyuwangi.

> "Adanya loket pengaduan membantu saya yang sempat mengalami masalah IMB saya belum bisa diterbitkan karena suatu hal, tetapi melalui loket aduan saya dipertemukan dengan staff yang mengurus IMB sehingga saya memperoleh penjelasan dan arahan untuk menyelesaikan prosesnya." (Wawancara dengan Bapak Suhir di Mal Pelayanan Publik Kabupaten banyuwangi, tanggal 14 Mei 2019)

Proses monitoring juga dilakukan oleh masing-masing SKPD dalam setiap proses layanannya. Seperti yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam memantau proses tinjau lokasi IMB yaitu dengan mengirmkan bukti foto kegiatan

melalui aplikasi *WhatsApp* dan melampirkan berita acara setelah kegiatan tersebut. Seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.5. Proses Tinjau Lokasi

Sumber: Dokumen Sub Bagian Tata Usaha DPMPTSP

Berdasarkan pendapat narasumber dan informan tersebut, peneliti menyimpulkan Mal Pelayanan Publik melakukan desentralisasi pemberi layanan dan melakukan monitoring. Tujuannya adalah untuk membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Desentralisasi layanan dan monitoring meningkatkan partisipasi warga dan

meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan. Seperti yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam pembuatan IMB.

c. Pemanfaatan Kerjasama

Keberhasilan sebuah pemerintahan tak lepas dari adanya kerjasama yang dilakukan oleh setiap elemen yang dinaunginya. Spesialisasi yang dimiliki oleh lembaga pemerintah dapat menunjang pelaksanaan program dan layanan dengan maksimal jika satu sama lain saling bersinergi dan mendukung. Bentuk kerjasama in terlihat dari pendirian Mal Pelayanan Publik yang melibatkan 12 organisasi vertikal dan 11 organisasi horizontal dalam Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Selain itu juga melibatkan lembaga non pemerintah seperti POS Indonesia yang juga terlibat dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Pentingnya pemanfaatan kerjasama disampaikan oleh Kepala Mal Pelayanan Publik, Bapak Tri yang menyatakan bahwa "Mal Pelayanan Publik bisa terlaksana karena adanya sinergi antara kepala daerah dengan organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Kerjasama ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih mudah dan efektif." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 03 Mei 2019)

Pemanfaatan kerjasama juga dapat terlihat dari proses pembuatan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Proses pembuatan IMB pada tahap kelengkapan berkas, DPMPTSP bekerjasama dengan DPUCKPR untuk menerbitkan *advise*

planning rekomendasi gambar bangunan yang akan dibangun. Pada tahap tinjau lapangan, DPMPTSP bekerjasama dengan DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum. Selain itu terkait dengan masalah yang ada di lapangan semisal adanya konversi lahan pertanian, DPMPTSP juga melibatkan Dinas Pertanian dan juga Dinas yang lain sesai dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Sebelum pemohon (masyarakat) mengambil IMB yang sudah diterbitkan, harus membayar terlebih dahulu di *teller* Bank Jatim yang terdapat di Mal Pelayanan Publik, baru kemudian bisa mendapatkan IMB.

Untuk menguatkan pernyataan tersebut, Bapak Agus Cahyono selaku Pengelola Dokumen Perizinan IMB, SIUJK, IUP menyampaikan bahwa:

> "Keterlibatan SKPD lain selain DPMPTSP diperlukan dalam proses pembuatan IMB. Seperti untuk memperoleh rekomendasi gambar bangunan harus mendapat persetujuan dari DPUCKPR, selain itu mereka juga bertugas untuk mengecek kesesuaian antara draft gambar yang sudah disetujui dengan bangunan yang sebenarnya melalui tinjau lokasi. Kemudian SATPOL PP melakukan wawancara dengan warga sekitar untuk valiadasi permohonan dan memperkuat keabsahan laporan tinjauan lapangan. Bagian hukum bertugas memeriksa administratif kepemilikan tanah, keabsahan tanda tangan untuk menyesuaikan dengan aturan. Dinas Perhubungan jika IMB usaha melakukan interview dengan pemohon terkat manajemen rekayasa lalu lintas dan menerbitkan rekomendasi manajemen rekayasa lalu lintas." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal10 Mei 2019)

Selain itu, untuk menguji pernyataan disampaikan oleh narasumber tentang keterlibatan beberapa dinas di dalam proses pembuatan IMB, peneliti mewawancarai pemohon atas nama Wawan, yang menyatakan bahwa:

> "Benar adanya jika terdapat beberapa dinas yang terlibat ketika tinjau lokasi tetapi saya kurang tahu persis dinas apa saja, yang saya tahu DPMPTSP, DPUCKPR dan SATPOL PP. Pada proses tinjau lapangan, petugas SATPOL PP mengecek tanda tangan warga yang saya lampirkan ketika pengajuan berkas. Kemudian ada yang mengecek surat-surat tanah, dan mengukur bangunan rumah. Dan ketika itu prosesnya berjalan lancar dan dokumen saya sudah memenuhi aturan. Jadi waktu yang dihabiskan dari tinjau lokasi sampai IMB diterbitkan kurang lebih satu minggu." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten banyuwangi, tanggal 10 Mei 2019)

Kerjasama yang dilakukan dalam proses pembuatan IMB melibatkan lembaga sesuai dengan bidang yang dibutuhkan. Adanya kerjasama dengan dinas terkait untuk menghindarkan dari adanya manipulasi data yang dibuat oleh petugas yang tidak kredibel. Sehingga data yang diperoleh bisa terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat juga menjadi bagian kerjasama untuk memantau pelaksanaan proses pembuatan IMB supaya tidak ada kecurangan. Dan apabila ditemui kecurangan masyarakat dapat mengrimkan aduan ke media yang sudah disediakan pemerintah supaya ditindak lanjuti.

d. Perlibatan Warga Negara

Warga negara adalah penduduk sebuah negara atau bangsa yang berdasarkan keturunan, tempat kelahiran, dan sebagainya mempunyai kewajiban dan hak penuh sebagai seorang warga dari negara itu. Salah satu hak yang dimiliki oleh warga negara yang tercantum dalam Universal Declaration of Human Right adalah kebebasan mengeluarkan pendapat dan berserikat. Dalam pelayanan publik, masyarakat adalah sebagai penerima jasa layanan yang harus diberikan pelayanan sebaik mungkin untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu,

pemerintah tidak boleh menutup diri dari pendapat dan rekasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Keterbukaan organisasi dibutuhkan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menerapkan keterbukaan pendapat bagi masyarakat. hal ini terlihat dari adanya kotak kritik dan saran di depan ruangan DPMPTSP, selain itu juga dapat menyampaikan kritik dan saran di website DPMPTSP. Jika masyarakat ingin menyampaikan keluhannya juga tersedia loket pengaduan pada Mal Pelayanan Publik yang menerima keluhan semua jenis layanan yang nantinya akan dikoordinasikan dengan Dinas terkait. Seperti yang dipaparkan Bapak Tri, selaku Kepala Mal Pelayanan Publik.

> "loket pengaduan yang ada di Mal Pelayanan Publik berfungsi untuk mewadahi aspirasi masyarakat, membantu menyelesaikan masalah yang belum terselesaikan. Disana akan ada koordinasi dari penjaga loket dengan Dinas yang terkait untuk melakukan arahan dan diskusi untuk mencari solusi terbaik. Selain itu masyarakat juga bisa melakukan sms aduan ke nomor 08113490333 yang nantinya sms tersebut akan diterima oleh tim IT yang akan disampaikan ke dinas yang bersangkutan. Seperti permasalahan IMB yang cukup sering mendapat aduan karena rentang waktu antara berkas masuk dengan penjadwalan yang bisa memakan waktu satu bulan. Tapi tentu bukan tanpa alasan, itu karena keterbatasan jumlah SDM dan banyaknya berkas pengajuan. Menerima laporan tentang keluhan seperti itu kami langsung merespon dan memberikan penjelasan kepada pemohon melalui tim IT supaya tidak ada kesalahpahaman." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 03 Mei 2019)

Terdapat penjelasan masyarakat yang pernah melakukan sms aduan ke nomor yang tertera di web Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Berikut hasil wawancara yang dilakukan.

> "Sekitar dua bulan saya tidak mendapatkan kabar dari DPMPTSP untuk tinjau lokasi, karena awalnya bilang sekitar satu bulan maksimal. Lalu saya coba melakukan sms aduan ke nomor yang ada di web. Waktu itu sore saya melakukan sms dan mendapat balasan keesokan harinya dan mendapat penjelasan kalau pada saat itu jadwal memang sedang padat dan diminta menunggu sekitar satu minggu untuk mendapatkan penjadwalan tinjau lokasi. Semoga pelayanannya bisa diperbaiki dan lebih cepat penyelesaiannya." (Wawancara dengan Bapak Rudiono di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 10 Mei 2019)

Dengan melihat sikap dari pemberi layanan publik, peniliti menilai adanya perlibatan warga negara dalam pembuatan kebijakan. Keterlibatannya adalah melalui kritik dan saran yang bisa disampaikan melalui media yang sudah disediakan. Kemudian kritik tersebut akan ditindaklanjuti oleh dinas yang bersangkutan. Respon dari masyarakat akan menjadi pertimbangan bagi pemerintah untuk menentukan langkah dalam membuat kebijakan.

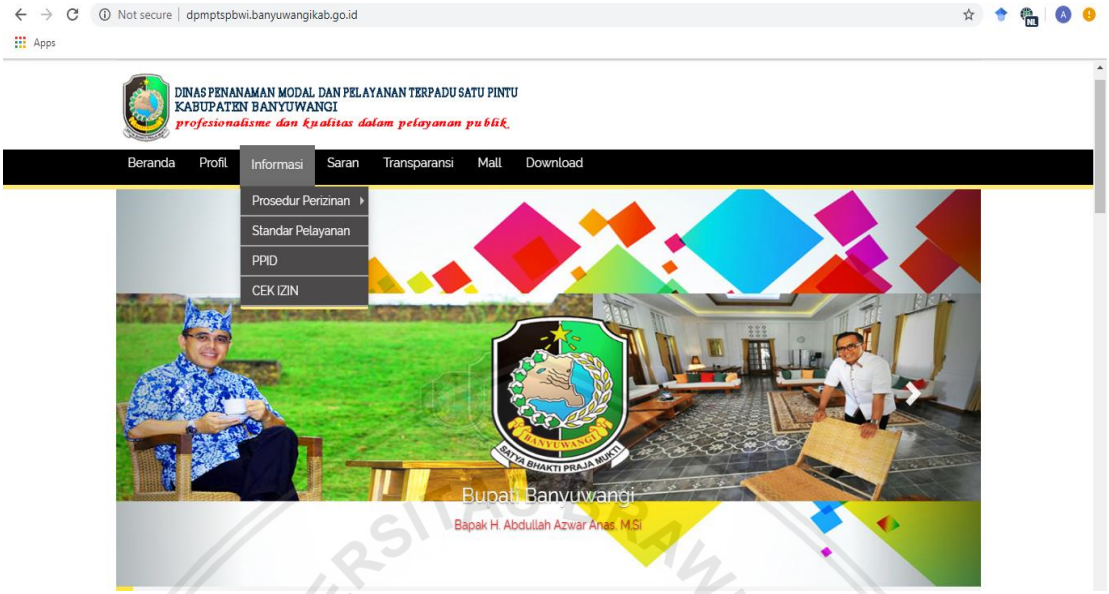
e. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Penggunaan layanan berbasis internet mendorong perluasan informasi menjadi lebih cepat. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan publik. Internet juga dapat bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi menerapkan pelayanan yang berbasis teknologi. Dimulai dari ketersediaan

komputer bagi pengunjung yang ingin mengakses internet sembari menunggu antrian dan juga komputer yang menggunakan *local netwirk* untuk mengakses informasi tertentu tentang Mal Pelayanan Publik. Fasilitas lainnya adalah tersedianya *free wifi* bagi pengunjung Mal Pelayanan Publik untuk mengakses internet. Terdapat mesin nomor antrian otomatis dan *smart TV* untuk menunjukkan nomor antrian supaya masyarakat lebih jelas untuk menunggu urutan layanan.

Penggunaan teknologi dalam setiap pelayanan diterapkan pada masing-masing SKPD yang terdapat di Mal Pelayanan. DPMPTSP salah satu yang mencoba memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan. seperti tersedianya akses informasi secara online yang dapat dilihat melalui *website* DPMPTSP. Disana terdapat berbagai informasi bagi masyarakat yang ingin mengajukan perizinan. Seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.6. WEB DPMPTSP



Sumber: DPMPTSP KABUPATEN BANYUWANGI

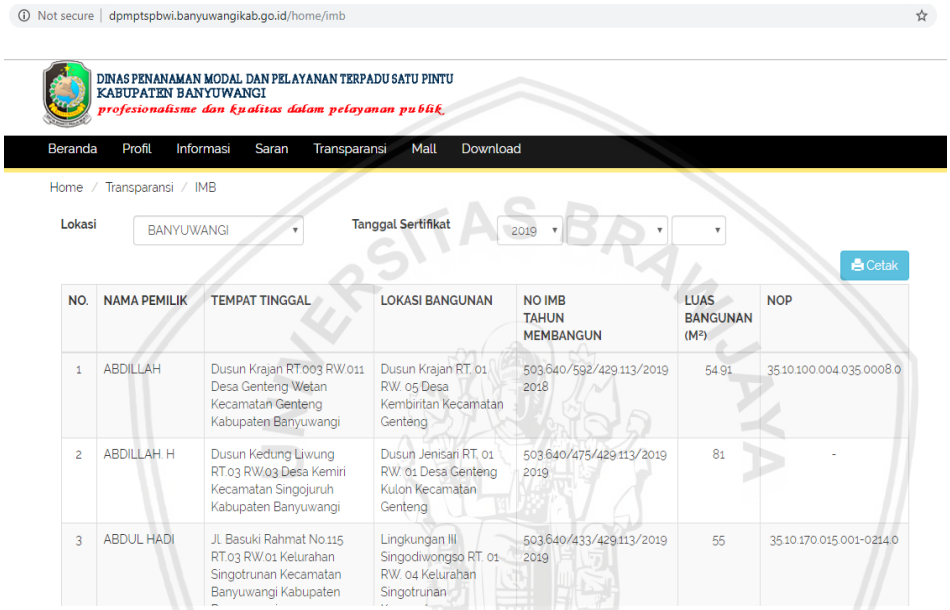
Kepala Mal Pelayanan Publik mengungkapkan bahwa:

> "untuk saat ini, penggunaan teknologi sangat dibutuhkan dalam setiap kegiatan. Apalagi tuntutan tehadap layanan yang cepat dan jelas selalu mendorong pemerintah khususnya DPMPTSP berbenah dan melakukan *update* teknologi dan informasi melalui perbaikan *domain website* kami. Semua informasi terkait dengan pelayanan perizinan bisa diakses melalui website mulai dari persyaratan, prosedur, dan dasar hukumnya juga sudah ada disana." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik, tanggal 03 Mei 2019)

Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) prosesnya masih dilakukan secara manual dengan mengajukan berkas di Mal Pelayanan Publik. Hal ini dikarenakan adanya alur untuk mengajukan rekomendasi bangunan ke DPUCKPR yang tidak bisa dilakukan secara online karena pemohon harus memberikan penjelasan mengenai rancangan bangunan yang diajukan. Tetapi untuk mengakses informasi mengenai persyaratan dan alur pembuatan IMB dapat

dilihat di website DPMPTSP. Selain itu, masyarakat juga dapat memantau IMB yang diajukan sudah terdaftar atau belum dengan melakukan pengecekan di website seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.7. Transaparansi IMB



Sumber: DPMPTSP KABUPATEN BANYUWANGI

Kepala Sub Bidang Pelayanan, Bapak Khoirul Anam berpendapat bahwa:

> "meskipun proses layanannya manual, akan tetapi proses data disimpan secara online. Sehingga pegawai yang bersangkutan dapat menginput data atau mengakses data dimana saja dan kapan saja. Akan tetapi tidak semua orang bisa mengakses karena terdapat privasi pemohon yang tidak boleh diakses publik. Yang dapat diakses hanya IMB yang sudah terdaftar." (wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 08 Mei 2019)

Selain itu juga Ikhsan selaku pemohon IMB menuturkan:

> "setelah diberi tahu oleh petugas loket jika selesai atau belumnya IMB bisa dilihat di website DPMPTSP. Saya mencoba mengecek website dan itu

> setelah saya menerima sms bahwa IMB saya sudah bisa diambil di Mal Pelayanan Publik, dan memang sinkron antara informasi di sms dan di website. ” (wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 10 Mei 2019)

Penggunaan teknologi dalam pelayanan IMB sudah dijalankan dalam proses pembuatan IMB. Teknologi yang digunakan adalah dengan adanya *sms notification* untuk memberikan informasi penjadwalan tinjau lokasi dan memberikan informasi kepada pemohon ketika IMB sudah bisa diambil. Penggunaan *website* sebagai media penyedia informasi selalu dilakukan *update* jika ada perubahan atau peraturan baru. Website juga membantu masyarakat untuk memperoleh informasi terkait layanan perizinan yang dibutuhkan tanpa harus datang terlebih dahulu ke DPMPTSP untuk mengetahui persyaratan yang dibutuhkan.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkerja keras untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Beberapa narasumber juga merasa ada peningkatan kualitas layanan dari tahun ke tahun. Adanya dorongan dari Bupati Banyuwangi untuk selalu berinovasi memicu DPMPTS untuk berbenah dan melakukan perbaikan. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak selalu sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ada faktor-faktor yang

mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Mal Pelayanan Publik, antara lain:

1) Faktor Pendukung

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan berasal dari dalam maupun luar organisasi atau lembaga pengelola layanan. Berikut faktor pendukung dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi:

a) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi.

Berdasarkan penyampaian informasi dari beberapa narasumber, yaitu Kepala Mal Pelayanan Publik dan Bapak Fatah (Sub Unit Tata Usaha), pelayanan di Kabupaten Banyuwangi awalnya dilakukan oleh masing-masing SKPD di Kantornya. Bulan Oktober 2017 Bupati Banyuwangi menyampaikan keinginannya untuk membuat sebuah gedung pelayanan bersama. Hal itu disampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi dan meminta untuk segera membuat tim untuk merancang sistem pada Mal Pelayanan Publik. Pada tanggal 16 Oktober 2017 diresmikan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Banyuwangi.

Bupati Banyuwangi memang identik dengan kreatifitas dalam inovasi program. Hal ini dibuktikan dengan meraih sebagai Kabupaten Terinovatif dalam kompetisi Innovative Government Award (IGA) 2018. Pada penghargaan tersebut inovasi yang dilakukan adalah pada bidang pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, pariwisata, sosial, dan lingkungan. Adanya Mal Pelayanan Publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat salah satunya dalam mengurus IMB. Karena dengan inovasi ini, mengurus IMB tidak perlu berpindah-pindah lokasi dan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

b) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Upaya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan meningkatkan standar penerimaan calon pegawai. Adanya syarat minimum IPK bagi calon pegawai sejak tahun 2010 dari yang sebelumnya tidak ada persyaratan IPK minimum. IPK minimum bagi Universitas akreditasi C IPK minimal 3,5; Universitas akreditasi B IPK minimal 3,25; dan Universitas akreditasi A minimal 3,0. (www.banyuwangikab.go.id). Hal ini disampaikan oleh Kepala Mal Pelayanan Publik yang merasa ada peningkatan kualitas pegawai karena mendorong Banyuwangi mewujudkan inovasinya.

Selain itu, Kepala Mal Pelayanan Publik yang juga menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan dan Penanaman Modal di DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi menjelaskan tentang adanya pelatihan bagi PNS di Mal Pelayanan Publik.

> "Kami memberikan pelatihan kepada pegawai SKPD yang terlibat dalam Mal Pelayanan Publik ketika bulan Oktober. Disana khususnya bagi pegawai yang menjaga di loket akan mendapat arahan dan penjelasan standar pelayanan. selain itu juga ada penjelasan mengenai alur dan cara mengatasi masalah."

Peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik menggunakan tenaga yang terdidik dan terlatih. Sesuai dengan standar akademik yang ditentukan dan adanya pelatihan yang diberikan. Dengan demikian, maka kualitas pelayanan dapat terlaksana sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).

c) Fasilitas yang Memadai

Untuk melaksanakan pelayanan publik tentu memerlukan peralatan atau fasilitas untuk mempermudah proses layanan. Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan berbagai fasilitas sesuai denag standar yang dibuat Kementerian PAN-RB. Fasilitas yang harus dipenuhi adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan. Seperti tersedianya kebutuhan teknologi. Bapak Khoirul Anam selaku sub bidang pelayanan menyampaikan dengan tersedianya fasilitas seperti AC, wifi, komputer, smart tv memberi

kemudahan bagi masyarakat maupun petugas dalam proses pemberian layanan. Selain itu, memberikan kenyamanan dan memberikan semangat positif.

d) Pengembangan Tim dan Kemitraan

Mal Pelayanan Publik melibatkan 12 organisai vertikal dan 11 organisasi horizontal yang menjalankan tugas dan fungsinya dan saling melakukan koordinasi. Keterlibatan beberapa instansi dan adanya koordinasi juga dilakukan oleh DPMPTSP dalam proses pembuatan IMB. Kerjasama dalam proses pembuatan IMB melibatkan DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum, dan Bank Jatim. Kerjasama antar organisasi pemerintah dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan validitas data. Karena memang diperlukan instansi yang menguasai pada bidangnya.

2) Faktor Penghambat

Program yang dilaksanakan pemerintah akan selalu menghadapi permasalahan dalam pelaksanaannya. Masalah-masalah tersebut yang dapat menghambat optimalisasi pelaksanaan program. Berikut hambatan yang dihadapi dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan di Mal Pelayanan Publik.

a) Lokasi Pelayanan yang Tidak Terjangkau

Berada di tengah kota tidak selalu menjadi tempat yang strategis untuk menjangkau seluruh masyarakat di Banyuwangi. Karena jarak tengah kota ke kecamatan terluar bisa mencapai 3-4 jam perjalanan. Hal ini dikeluhkan oleh salah satu pengguna layanan yaitu Bapak Wawan yang menyampaikan bahwa waktu yang ditempuh untuk menerima layanan adalah hampir 3 jam dengan kendaraan pribadi. Masyarakat harus berkorban waktu, biaya dan tenaga lebih untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan. Diharapkan adanya pemetaan lagi untuk letak Mal Pelayanan Publik atau sejenisnya yang berada di daerah yang jauh dari jangkauan kota.

b) Sosialisasi Kepada Masyarakat

Kepala Mal Pelayanan Publik menyampaikan sosialisasi yang dilakukan adalah melalui media elektronik berupa radio, website dan media cetak melalui koran. Akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal karena masih banyak warga yang belum mengetahui apa itu Mal Pelayanan Publik. Seperti yang disampaikan oleh beberapa narasumber yang pada intinya banyak wilayah di Banyuwangi seperti di Desa Pringgondani, Sidowangi, Alasmalang masyarakatnya tidak mengetahui Mal Pelayanan Publik.

c) Jumlah Sumber Daya Manusia

Pada tahun 2018 jumlah IMB yang diterbitkan adalah sebanyak 1455 izin. (www.dpmptspbwi.banyuwangikab.go.id) Dengan jumlah tersebut tim yang diturunkan hanya ada satu tim yang teriri dari 6-8 orang. Tentu akan memakan waktu yang lama untuk proses tinjau lapangan IMB. Rentang waktu antara pengajuan berkas permohonan dengan waktu tinjau lokasi bisa mencapai 1-2 bulan. Karena harus memetakan wilayah-wilayah untuk didatangi oleh tim yang terbatas. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Agus selaku pengelola perijinan IMB DPMPTSP bahwa dalam satu hari tim dapat melakukan kurang lebih 30 titik tinjau lokasi.

C. Analisis Data Penelitian

1. Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

Analisis data penelitian bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara teori yang digunakan oleh peneliti dengan fakta dalam pelaksanaan program. Teori yang digunakan peneliti dalam menganalisis Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten

Banyuwangi adalah teori dari Sangkala (2008:38). Sangkala mengemukakan terdapat lima strategi inovasi dalam pemerintahan yaitu layanan terintegrasi, desentralisasi layanan dan monitoring, pemanfaatan kerjasama, perlibatan warga negara, dan pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian, peneliti telah melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara teori dengan fakta pelaksanan inovasi sebagai berikut.

a. Integrasi Layanan dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Integrasi merupakan upaya untuk mempersatukan perbedaan untuk membentuk sebuah tujuan bersama. Seperti yang disampaikan Hendropuspito (1989:65) integrasi diartikan sebagai pernyataan secara terencana dari bagian-bagian yang berbeda menjadi satu kesatuan yang serasi. Kata integrasi berkaitan erat dengan terbentuknya suatu bangsa, karena suatu bangsa terdiri dari berbagai unsur yang beraneka ragam.

Jika dikaitkan dengan layanan, maka integrasi layanan merupakan pernyataan secara terencana dari bagian-bagian yang berbeda menjadi satu kesatuan yang serasi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Maka dalam sebuah integrasi diperlukan pemimpin. Seperti proses integrasi yang dilakukan oleh Bupati Kabupaten Banyuwangi yang membuat Mal Pelayanan Publik untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Banyuwangi dalam

memperoleh pelayanan. Integrasi yang dilakukan adalah dengan melakukan sinergi bersama SKPD di Kabupaten Banyuwangi dan instansi non pemerintah lainnya.

Bentuk integrasi layanan pada Mal Pelayanan Publik adalah dengan membentuk sistem layanan yang terpadu dalam satu gedung. Sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah tempat dalam memenuhi kebutuhan layana pemerintah. Terdapat 11 organisasi vertikal dan 12 organisasi horizontal di dalam Mal Pelayanan Publik. Untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan pemerintah, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi menyediakan loket pelayanan yang terbagi menjadi tiga, diantaranya adalah loket kependudukan, loket pajak, dan loket pelayanan umum.

Seperti pada pemberian layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Proses layanan yang diberikan bisa dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik. Pemohon (orang yang mengajukan permohonan IMB) cukup datang ke loket pelayanan umum Mal Pelayanan Publik dengan membawa berkas persyaratan yang sudah tercantum pada website Mal Pelayanan Publik maupun DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Setelah dilakukan pengecekan berkas, pemohon diarahkan menuju ruang Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Peanataan Ruang (DPUCKPR) untuk mendapat rekomendasi desain bangunan. Setelah mendapatkan rekomendasi, pemohon menunggu jadwal untuk dilakukan tinjau lokasi.

Dengan adanya integrasi layanan ini, masyarakat menjadi lebih hemat waktu dan biaya. Karena seluruh SKPD yang memberikan pelayanan sudah melakukan pelayanannya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, proses komunikasi antar SKPD menjadi lebih mudah tanpa harus melalui media komunikasi tetapi bisa berkomunikasi langsung dalam satu tempat. Sehingga koordinasi yang dilakukan oleh masing-masing SKPD lebih mudah, penyelesaian masalah lebih cepat dan tidak ada kesalahpahaman informasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, koordinasi yang dilakukan sudah baik. Pemohon diarahkan dan didampingi oleh petugas untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Petugas yang memberikan informasi biasanya melibatkan beberapa dinas sesuai dengan layanan yang dibutuhkan dari pemohon. Seperti ketika masyarakat mengajukan permohonan IMB yang akan diarahkan oleh petugas di *reseptionist* menuju ke loket pelayanan umum. Setelah nomor antriannya dipanggil, petugas melakukan pengecekan berkas di loket pelayanan umum. Jika berkas sudah lengkap, petugas loket akan mengarahkan ke Ruang DPUCKPR dan didampingi oleh petugas pengelola IMB untuk mengecek gambar rancangan bangunan dan memperoleh *advise planning.* Setelah semua persyaratan terpenuhi, pemohon hanya menunggu jadwal tinjau lokasi yang akan diinformasikan melalui sms oleh DPMPTSP. Proses integrasi yang dilakukan dalam proses IMB sudah sesuai dengan prosedur, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

b. Desentralisasi Layanan dan Monitoring

Desentralisasi menjadi sarana bagi pemerintah guna mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat melalui pelimpahan wewenang. Cheema dan Rodinelli (Subarsono 2005:101) mengemukakan desentralisasi merupakan pemindahan atau penyerahan kegiatan perencanaan, pengambilan keputusan atau kewenangan administrasi dan manajemen dari pemerintah pusat kepada organisasi di lapangan, unit pemerintahan yang lebih rendah dan para ahli fungsional atau kepala organisasi non pemerintah. Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga apabila dimaknai desentralisasi layanan merupakan pelimpahan wewenang dari penyerahan kegiatan perencanaan, pengambilan keputusan atau kewenangan administrasi dan manajemen dari pemerintah pusat kepada organisasi di lapangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang merupakan fasilitas pelayanan yang disediakan pemerintah kabupaten Banyuwangi untuk memberikan kemudahan bagi pemberi layanan dan penerima layanan. Setiap organisasi yang berada pada Mal Pelayanan Publik memiliki wewenang utuh dalam membuat sistem dan prosedur layanannya masing-masing. Maksudnya, keberadaan Mal Pelayanan Publik tidak merubah tugas dan fungsi dari organisasi yang terlibat

hanya saja memberikan ruang untuk berkoordinasi dalam satu gedung. Sehingga desentralisasi layanan merupakan sepenuhnya dilakukan oleh organisasi dan SKPD yang terdapat di dalam mal Pelayanan Publik.

Desentralisasi layanan dapat dilihat dalam proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu layanan yang diberikan DPMPTSP DPMPTSP memiliki hak sepenuhnya dalam membuat SOP, persyaratan dan alur proses pelayanannya. Sehingga DPMPTSP yang bertanggung jawab atas proses pembuatan IMB. Dalam pelaksanaan desentralisasi layanan diperlukan kontrol supaya sesuai dengan tujuannya melalui monitoring.

Monitoring adalah aktifitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan untuk menjaga agar kebijakan yang diimlementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran, serta menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar. Monitoring sudah diterapkan dalam proses pembuatan IMB. Bentuk monitoring adalah dengan melakukan evaluasi rutin setelah melakukan tinjau lokasi. Selain itu monitoring rutin yang dilakukan adalah ketika apel pagi bagian pengelola IMB melaporkan jumlah berkas yang sudah diselesaikan dan kendala yang dihadapi.

Monitoring tidak hanya dilakukan oleh DPMPTSP, tetapi juga dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat dapat memberikan laporan aduan jika

dalam proses pembuatan IMB terdapat kejanggalan atau kecurangan. Seperti adanya pungutan liar atau adanya prosedur yang mempersulit masyarakat. Sementara dalam proses pembuatan IMB tidak ada pungutan kecuali biaya retribusi sesuai dengan jenis dan ukuran bangunan yang sudah tercantum dalam peraturan perundangan. Adanya laporan akan menjadi bahan evaluasi oleh DPMPTSP untuk memperbaiki kualitas layanan.

Monitoring dalam pembuatan IMB juga dilakukan dengan mengirimkan bukti kegiatan melalui foto kegiatan dan berita acara. Hal ini ditujukan ntuk memastikan apakah kegiatan terebut benar-benar dilakukan. Seperti dalam proses tinjau lokasi, para petugas mengirimkan foto melalui aplikasi *WhatsApp* ke bagian pengelola dokumen IMB maupun berupa dokumen foto. Foto tersebut menjadi bukti dilaksanakannya proses tinjau lokasi karena proses tinjau lokasi dilakukan di luar kantor. Seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.7. Monitoring Tinjau Lokasi IMB

Sumber: Dokumen Sub Bidang Tata Usaha DPMPTSP Banyuwangi Tahun 2019

Berdasarkan pelaksanaan desentralisasi layanan dan monitoring oleh DPMPTSP dalam proses pembuatan IMB, peneliti menilai sudah dilakukan dengan baik. Monitoring yang dilakukan secara langsung maupun melalui media bisa terlaksana. Adanya monitoring dapat membantu proses pelayanan IMB berjalan sesuai dengan SOP dan waktu pelayanan. Sehingga praktek mal-administrasi dapat dihindarkan.

c. Pemanfaatan Kerjasama

Pola saling ketergantungan dan saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya dapat terjadi dalam pemerintahan. Pemerintah mempunyai peran sebagai penggalang kekuatan dari kelompok masyarakat demi tercapainya

kesejahteraan. Menurut Flo Frank dan Anne Smith (Utomo 2006:70) mendifinisikan kerjasama sebagai suatu hubungan dua pihak atau lebih yang mempunyai tujuan yang sama, yang berjanji untuk melakukan sesuatu bersama-sama. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk dikatan terdapat kerjasama yaitu ada dua pihak atau lebih; memiliki kesamaan visi dalam mencapai tujuan; ada kesepakatan; dan saling membutuhkan. (Siregar, 2008:129)

Proses pembuatan IMB yang dilakukan DPMPTSP melibatkan lebih dari dua organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Karena dalam proses penilaiannya memiliki banyak indikator dan membutuhkan bidang yang sesuai dalam memberikan penilaian. Prosesnya melibatkan DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum. Masing-masing SKPD yang terlibat menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan bidangnya. Hal ini tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung.

Berikut Tugas dari SKPD yang terlibat dalam proses pembuatan IMB:

- Dalam penyelenggaraan bangunan gedung, DPMPTSP memiliki tugas:
    a) Memberikan pelayanan permohonan IMB;
    b) Memberikan pelayanan permohonan (Sertifikat Laik Fungsi) SLF untuk bangunan gedung baru perumahan (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) MBR;
    c) Melakukan pengawasan umum terhadap pelayanan penerbitan IMB;

d) Melakukan pendataan Bangunan gedung dalam proses penerbitan IMB;
e) Membentuk loket layanan;
f) Membentuk Tim Teknis Pelayanan Perijinan

- Dalam penyelenggaraan bangunan gedung, DPUCKPR memiliki tugas:
  a) Melakukan pengelolaan Tim Ahli Bangunan Gedung (TABG);
  b) Memberikan penilaian dokumen rencana teknis pada proses permohonan IMB;
  c) Memberikan permohonan SLF;
  d) Melakukan pemeriksaan kelaikan fungsi gedung rumah tunggal dan rumah deret;
  e) Melakukan pengawasan dan penertiban penyelenggaraan bangunan gedung;
  f) Melakukan pengelolaan penilik bangunan;
  g) Pelayanan permohonan persetujuan pembongkaran dan Rencana Teknis Pembongkaran (RTB);
  h) Melakukan pengawasan teknis terhadap pelayanan penertiban IMB;
  i) Melakukan pendataan bengunan gedung dalam proses penyelenggara SLF dan pembongkaran.

Berdasarkan pertimbangan DPMPTSP dalam menentukan Tim Teknis Pelayanan Perijinan yang bertugas untuk melakukan tinjau lokasi. DPMPTSP sebagai koordinator bekerjasama dengan DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas

Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum, serta SKPD terkait sesuai dengan kebutuhan lapangan. DPUCKPR menjalankan tugas untuk memverivikasi gambar prototype bangunan yang telah disetujui ketika diajukan di Mal Pelayanan Publik dengan bangunan yang sebenarnya. Apabila gambar dengan bangunan tidak sesuai dengan aturan, maka pemohon wajib melakukan perbaikan desain dengan jangka maksimal satu minggu untuk diajukan kembali ke DPUCKPR. Jika gambar prototype bangunan sesuai, maka proses pembuatan IMB akan lebih cepat terselesaikan.

SATPOL PP bertugas untuk melakukan wawancara dengan warga sekitar yang menandatangani persetujuan dalam berkas yang diajukan oleh pemohon sebagai persyaratan. Wawancara yang dilakukan adalah untuk memastikan bangunan yang didirikan sudah mendapat persetujuan dari warga sekitar dan tidak melakukan pemalsuan tanda tangan. Karena jika diketahui ada pelanggaran, maka pemohon harus memperbaiki berkas yang bermasalah. Kemudian berkas yang sudah diperbaiki diserahkan kepada DPMPTSP.

Bagian Hukum bertugas untuk melakukan pengecekan validitas berkas administrasi. Seperti mengecek kebenaran dan kesesuaian surat tanah yang diajukan, pengecekan ini dilakukan supaya bangunan yang didirikan tidak berada pada tanah yang ilegal yang dapat menyebabkan sengketa. Jika ditemukan kecurangan maka pembuatan IMB ditangguhkan sampai pemohon membuat data sesuai dengan fakta.

Serta Dinas Perhubungan yang bertugas untuk melakukan wawancara bagi IMB Usaha karena terkait dengan rekomendasi rekayasa lalu lintas. Dinas lain yang bisa ikut terlibat misalnya Dinas Pertanian jika menyangkut perubahan fungsi olah lahan. Selain itu, juga melibatkan perbankan dalam pembayarannya. Melalui Bank Jatim untuk melakukan transaksi pembayaran retribusi IMB. Hal ini dilakukan supaya dapat menghindarkan dari adanya pungutan tambahan di luar retribusi.

Adanya pemanfaatan kerjasama yang dilakukan DPMPTSP dalam proses pembuatan IMB merupakan upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan dilakukan oleh orang-orang yang ahli pada bidangnya. DPMPTSP sebagai koordinator memimpin pelaksanaan proses pembuatan IMB dibantu oleh SKPD dan perbankan. Pelaksanaan koordinasi sudah berjalan dengan baik karena selalu ada komunikasi dan *briefing* sebelum melakukan kerjasama. Selain itu adanya proses evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari pelaksanaan kerjasama yang dilakukan.

d. Perlibatan Warga Negara

Konsep partisipasi warga negara atau perlibatan warga negara diartikan sebagai suatu kepedulian dengan berbagai bentuk keikutsertaan warga dalam pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan di berbagai bidang yang mempengaruhi kehidupan mereka (Utomo, 2003:265). Menurut Utomo (2003:267)

manfaat partisipasi masyarakat jika dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik adalah:

1. Memberi landasan yang lebih baik untuk inovasi pelayanan publik.
2. Memastikan adanya implementasi yang lebih efektif.
3. Meningkatkan kepercayaan warga kepada eksekutif dan legislatif.
4. Efisiensi sumber daya.

Kewenangan pemerintah yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam membawa perubahan. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan. Perlibatan warga negara yang dilakukan dengan memberikan ruang untuk memberikan kritik dan saran. DPMPTSP dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi memberikan fasilitas bagi masyarakat yang ingin menyampaikan opininya terhadap pelaksanaan program-programnya. Fasilitas yang diberikan adalah dengan adanya fitur saran pada website DPMPTSP dan Mal Pelayanan Publik, adanya kotak kritik dan saran di Mal Pelayanan Publik, adanya kuesioner kepuasan pengguna layanan, adanya loket aduan pada Mal Pelayanan Publik, dan juga bisa melalui sms aduan.

Kepala Mal Pelayanan Publik menyampaikan:

> "Pak Bupati meminta supaya masyarakat diberikan ruang yang lebih banyak untuk dapat menyampaikan aspirasinya. Karena tugas kita sebagai pelayan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. jadi kami mengusahakan

> memberikan banyak *platform* supaya apa yang diinginkan masyarakat terpenuhi. Seperti misal adanya loket pengaduan, sms aduan, dan website Mal Pelayanan Publik juga bisa." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, tanggal 03 Mei 2019)

Terbukanya ruang yang luas bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kritik dan saran yang diberikan akan diproses secara kolektif dengan data yang dihimpun oleh bagian IT, setelah itu akan diserahkan ke Kepala Mal Pelayanan Publik. Kepala Mal Pelayanan Publik akan menyerahkan kritik dan saran kepada SKPD dan organisasi non pemerintah untuk ditindaklanjuti. Dapat juga memungkinkan untuk diadakan rapat sesuai dengan *urgensi* permasalahannya.

Perlibatan warga negara mendapatkan respon positif dari masyarakat. seperti dihimpun dari beberapa informan yang merasa terbantu dan bisa menyampaikan keluh kesahnya melalui fasilitas yang disediakan. Seperti proses penjadawalan tinjau lokasi dalam pembuatan IMB yang mendapat kritik dari informan karena dianggap terlalu lama jarak pemberkasan dan waktu pelaksanaan tinjau lokasi. Hal ini juga disampaikan kepada DPMPTSP dan mendapat respon dengan diberikan penjelasan adanya pertimbangan kolektifitas wilayah dalam tinjau lokasi yang membuat jarak antara pemberkasan dan tinjau lokasi menjadi lama. Ini merupakan wujud inovasi pemerintah dengan memberikan ruang bagi masyarakat dalam setiap program dan layanan yang diberikan untuk mencapai kesejahteraan umum.

e. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Perkembangan dunia teknologi dan informasi yang dinamis dan pesat menuntut pemerintah melakukan optimalisasi untuk mrmberikan kemudahan bagi masyarakat. teknologi informasi memiliki peran yang besar bagi pemberi layanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan. Menurut Wardiana (Munir, 2008:17) teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategi untuk pengambilan keputusan.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi merupakan bentuk dari modernisasi pelayanan yang sudah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaaten Banyuwangi sejalan dengan pendapat dari Wardiana (Munir, 2008:17). Pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan akses dan proses pemberian layanan. Seperti yang disampaikan Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, bahwa:

> "Pemerintah tidak bisa menutup mata dengan kemajuan teknogi saat ini. Selain itu Bupati Banyuwangi menuntut agar SKPD mengoptimalisasi penggunaan teknologi. Kami melihat ini sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dan kecepatan akses bagi masyarakat. Bisa dilihat dari kalangan anak muda sampai usia dewasa saat ini kebanyakan mengakses informasi melalui internet. Maka jika kami tidak memenuhi kebutuhan akan informasi maka kami bisa dikatakan belum berhasil dalam pelayanan." (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, 03 Mei 2019).

Pendapat yang disampaikan Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi memperlihatkan keseriusan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mengembangkan teknologi informasi pada proses pemberian layanan. Menurut Wardiana (Munir, 2008:17) teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Pemanfaatan teknologi informasi pada Mal Pelayanan Publik diwujudkan Melalui penyedian fasilitas komputer, *smart TV*, dan pengembangan *website*.

Fasilitas komputer yang disediakan tidak hanya untuk petugas pemberi layanan tapi juga untuk pengguna jasa layanan. Terdapat satu komputer yang disediakan bagi masyarakat untuk membantu memperoleh informasi atau mengakses hiburan ketika menunggu antrian. Dan melalui observasi peniliti, masih belum banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal ini dikarenakan tidak ada keterangan bahwa komputer tersebut bisa dioperasikan oleh masyarakat yang ada di Mal Pelayanan Publik. Sehingga terlihat sangat jarang digunakan.

Terdapat *smart TV* berjumlah 3 buah. Fungsi dari *smart TV* yaitu digunakan untuk menunjukkan informasi nomor antrean dan slide tentang informasi Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Akan tetapi menurut observasi peneliti, terdapat satu buah *smart TV* yang mengalami kerusakan dan tidak perbaikan hingga akhir waktu yang dilakukan peneliti.

Selain itu, terdapat fasilitas *free wifi* bagi masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Terdapat 2 jenis *wifi* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Yang pertama adalah *wifi* yang khusus digunakan oleh petugas layanan untuk mengolah, mengakses dan memproses data. Sedangkan yang kedua digunakan oleh masyarakat untuk membantu memperoleh data maupun untuk mencari hiburan sembari menunggu antrin, serta untuk memberikan kemudahan bagi para wisatawan asing yang membutuhkan internet dalam mencari informasi. Menurut observasi yang dilakukan peneliti, penyediaan *free wifi* masih belum maksimal karena kecepatan internet *wifi* yang digunakan masyarakat masih rendah. Sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses informasi.

Pengembangan *website* Mal Pelayanan Publik untuk memberikan kemudahan akses informasi. Melalui *we*b spm.banyuwangikab.go.id masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Seperti dalam pengajuan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pemohon dapat mengakses website Mal Pelayanan Publik untuk melihat persyaratan, dasar hukum, dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP). Setelah dikonfirmasi Ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), data yang diberikan pada website Mal Pelayanan Publik selalu di *update* agar tidak terdapat kesalahan informasi.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bekerja keras untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Beberapa narasumber juga merasa ada peningkatan kualitas layanan dari tahun ke tahun. Adanya dorongan dari Bupati Banyuwangi untuk selalu berinovasi memicu DPMPTS untuk berbenah dan melakukan perbaikan. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak selalu sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ada faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Mal Pelayanan Publik, antara lain:

1) Faktor Pendukung

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan berasal dari dalam maupun luar organisasi atau lembaga pengelola layanan. Berikut faktor pendukung dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi:

a) Pemimpin yang Mendukung Inovasi

Keberadaan kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung sebuah inovasi sektor publik untuk

dikembangkan dan dilaksanakan. Apabila pemimpin tersebut memang menghendaki adanya inovasi, maka tidak sulit untuk melakukannya karena pada dasarnya pemimpinlah yang memiliki wewenang untuk memberikan arahan strategis. Muluk (2008:49) mengatakan bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi di pemerintahan, tanpa hal tersebut maka akan sulit untuk mengarahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi.

Peran kepemimpinan dalam mendukung inovasi sangat terlihat di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Pada awal bulan Oktober 2017 Bupati Banyuwangi menyampaikan keinginannya untuk membuat sebuah gedung pelayanan bersama. Pada tanggal 16 Oktober 2017 diresmikan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Banyuwangi. Keterangan tersebut diperoleh dari Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Bupati Banyuwangi memang identik dengan kreatifitas dalam inovasi program. Hal ini dibuktikan dengan meraih sebagai Kabupaten Terinovatif dalam kompetisi Innovative Government Award (IGA) 2018. Pada penghargaan tersebut inovasi yang dilakukan adalah pada bidang pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, pariwisata, sosial, dan lingkungan. Adanya Mal Pelayanan Publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat salah satunya dalam mengurus IMB. Mengurus IMB harus melalui dua Dinas yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Pekerjaan Umum

Cipta Karya dan Penataan Ruang (DPUCKPR). Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, pemohon harus berpindah-pindah tempat dari DPMPTSP ke DPUCKPR yang jaraknya kurang lebih 3 km. Namun dengan diresmikannya Mal Pelayanan Publik, pemohon dapat mengurus IMB cukup dalam satu gedung tanpa harus berpindah-pindah lokasi.

Menurut pengamatan peneliti, peran pemimpin di dalam setiap program Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sangat besar. Bupati Banyuwangi telah menginisiasi berbagai inovasi di Kabupaten Banyuwangi salah satunya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Tanpa dorongan dan keseriusan Bupati Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi bisa saja tidak terealisasi.

b) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Perlunya pegawai yang terdidik dan terlatih mengacu pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang pada dasarnya kompetensi yang harus dimiliki oleh segenap Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah terdiri dari 5 (lima) jenis yang meliputi: kompetensi intelektual; kompetensi manajerial; kompetensi teknikal; kompetensi sosial; dan kompetensi moral/etika.

Pegawai merupakan pihak yang nantinya menjalankan langsung dari inovasi yang ada. Tentu pegawai menjadi bagian penting dalam berjalannya sebuah inovasi, maka diperlukan kualitas pegawai yang baik. Muluk (2008:54) menyampaikan bahwa

> "Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik, apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yan memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi."

Jadi, dapat disimpulkan bahwa sangat diperlukan memiliki pegawai yang terdidik dan terlatih dalam mengembangkan serta melaksanakan sebuah inovasi. Oleh karena itu, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai menjadi suatu kegiatan yang semestinya dilakukan untuk mendapatkan pegawai yang terdidik dan terlatih

Tabel 1.4
Daftar Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2018

No.	Pendidikan	Jumlah
1	Doktor (S3)	-
2	Pasca Sarjana (S2)	2
3	Sarjana (S1)	13
4	Diploma (D3)	-
5	SLTA/ Sederajat	13
6	SMP/ Sederajat	-
7	SD/ Sederajat	-
TOTAL		**28**

Sumber: LKjIP DPMPTSP 2018

Jumlah pegawai dengan pendidikan pasca sarjana (S2) sebanyak 2 orang, pendidikan sarjana (S1) 13 orang, dan SLTA/Sederajat 13 orang. Pada jumlah pegawai pendidikan S1 meningkat dari tahun 2017 berjumlah 12 orang menjadi 13 orang.

Upaya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan meningkatkan standar penerimaan calon pegawai. Adanya syarat minimum IPK bagi calon pegawai sejak tahun 2010 dari yang sebelumnya tidak ada persyaratan IPK minimum. IPK minimum bagi Universitas akreditasi C IPK minimal 3,5; Universitas akreditasi B IPK minimal 3,25; dan Universitas akreditasi A minimal 3,0. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai karena mendorong Banyuwangi mewujudkan inovasinya. Terlihat dari adanya penambahan jumlah pegawai pendidikan sarjana (S1) pada tahun 2018 dibandingkan 2017.

DPMPTSP juga memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat) ketika ada program baru yang dilaksanakan atau perubahan prosedur yang secara besar. Selain itu bentuk pelatihan bagi pegawai baru adalah dengan melalui *on the job training* atau dengan memberikan pendampingan bagi pegawai baru dalam menjalankan tugasnya. Kedua kegiatan tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan meminimalisir kesalahan.

c) Fasilitas yang Memadai

Penyediaan fasilitas/infrastruktur oleh pemerintah merupakan faktor penunjang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Ronald Hudson (Nalarsih, 2007:64) Keberhasilan dan kemajuan kelompok masyarakat tergantung pada infrastruktur fisik untuk pendistribusian sumber daya dan pelayanan publik. Penyediaan infrastruktur pelayanan publik untuk menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratan tersebut diantaranya menyediakan berbagai fasilitas, diantaranya counter pelayanan, tempat bermain anak, ruang laktasi, atm center, meeting room, perpustakaan umum, dan fasilitas difabel. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi telah menyediakan berbagai fasilitas sesuai denag standar yang dibuat Kementerian PAN-RB. Fasilitas yang harus dipenuhi adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan. Seperti tersedianya kebutuhan teknologi. Bapak Khoirul Anam selaku sub bidang pelayanan menyampaikan dengan tersedianya fasilitas seperti AC, *wifi*, komputer, *smart tv* memberi kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat maupun petugas dalam proses pemberian layanan.

Penyediaan fasilitas yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sudah baik, dan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB nomor 23 tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik. Tidak hanya kebutuhan publik akan permohonan pengajuan layanan bisa terpenuhi tetapi juga mendapatkan hiburan kecil melalui Mal Pelayanan Publik.

d) Pengembangan Tim dan Kemitraan

pengembangan tim dan kemitraan di Mal Pelayanan Publik adalah dengan terjalinnya kerjasama antar SKPD dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Utomo (2006:68) kerjasama mengindikasikan adanya dua pihak atau lebih yang berinteraksi atau menjalin hubungan-hubungan yang bersifat dinamis untuk mencapai suatu tujuan bersama. Interaksi dan jalinan hubungan yang dinamis seperti kerjasama dipandang sebagai sebuah keniscayaan manajemen pemerintah daerah di masa mendatang. Terdapat tiga unsur pokok yang melekat pada suatu kerangka kerjasama yaitu unsur dua pihak atau lebih; unsur interaksi; dan unsur tujuan bersama.

Mal Pelayanan Publik melibatkan 12 organisai vertikal dan 11 organisasi horizontal yang menjalankan tugas dan fungsinya dan saling melakukan koordinasi. Keterlibatan beberapa instansi dan adanya koordinasi juga dilakukan oleh DPMPTSP dalam proses pembuatan IMB. Kerjasama dalam proses pembuatan IMB melibatkan DPUCKPR,

SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum, dan Bank Jatim. Kerjasama antar organisasi pemerintah dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan validitas data. Karena memang diperlukan instansi yang menguasai pada bidangnya.

Pengembangan tim dan kemitraan melalui kerjasama yang dilakukan oleh SKPD yang terlibat dalam pembuatan IMB sudah berjalan secara konsisten. Khususnya pada saat proses tinjau lokasi yang selalu melibatkan DPMPTSP, DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), dan Bagian Hukum. Kerjasama yang dilaksanakan dalam proses pembuatan IMB sesuai dengan tiga unsur kerjasama seperti yang diungkapkan oleh Utomo (2006:68).

2) Faktor Penghambat

Program yang dilaksanakan pemerintah akan selalu menghadapi permasalahan dalam pelaksanaannya. Masalah-masalah tersebut yang dapat menghambat optimalisasi pelaksanaan program. Berikut hambatan yang dihadapi dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan di Mal Pelayanan Publik.

a) Lokasi Pelayanan yang Tidak Terjangkau

Konsep keterjangkauan adalah kemudahan akses jarak tempuh menuju suatu titik yang mampu dicapai dengan maksimum dari satu wilayah ke wilayah lain dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang

ada. (Suharyono, 1994:26). Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi di tengah kota tidak selalu menjadi tempat yang strategis untuk menjangkau seluruh masyarakat. Jarak Mal Pelayanan Publik ke perbatasan wilayah utara sekitar 1 jam, sedangkan jarak ke perbatasan bagian selatan dan barat bisa mencapai sekitar 4 jam perjalanan. Ketimpangan jarak lokasi Mal dengan wilayah perbatasan yang tidak sama dapat memberatkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Selain itu, akses transportasi umum tidak dapat menjangkau wilayah tertentu misalnya di daerah Pringgondani, Sidowangi, Alasmalang yang tidak terdapat transportasi umum. Sehingga masyarakat harus menggunakan kendaraan pribadi untuk memperoleh akses pelayanan. Masyarakat harus berkorban waktu, biaya dan tenaga lebih untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan. Diharapkan adanya pemetaan lagi untuk letak Mal Pelayanan Publik atau sejenisnya yang berada di daerah yang jauh dari jangkauan kota.

b) Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi menurut David A Goslin (Ihrom, 2004:30) adalah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, ketrampilan, nilai-nilai, norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya. Sedangkan menurut Sutaryo

(2005:156) sosialisasi merupakan proses belajar mengenai pola-pola tindakan interaksi dalam masyarakat sesuai dengan peran dan status sosial yang dijalankan. jika melihat pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang memiliki peran besar dalam proses sosialisasi melalui perangkat daerahnya. Pentingnya sosialisasi dalam memberikan informasi terkait program atau kebijakan pemerintah supaya masyarakat dapat melaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.

Banyak cara yang dapat dilakukan dalam memberi sosialisasi kepada masyarakat. Kepala Mal Pelayanan Publik menyampaikan sosialisasi yang dilakukan dengan melalui media elektronik dan media cetak berupa radio, website dan media cetak melalui koran. Akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal karena masih banyak warga yang belum mengetahui apa itu Mal Pelayanan Publik. Karena smedia yang digunakan belum dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. seperti radio, saat ini dengan berkembangnya media elektronik, radio sudah tidak lagi menjadi hiburan utama bagi masyarakat, sehingga tidak semua masyarakat mendapatkan informasi dari radio. Media cetak seperti koran juga hanya digunakan oleh kalangan tertentu, masyarakat golongan bawah tidak mungkin untuk berlangganan koran, dan oleh karena itu terdapat hambatan informasi. Pemanfaatan perkembangan teknologi melalui website maupun

media sosial juga belum bisa menjangkau masyarakat secara luas. Melihat dari kendala dalam proses sosialisasi, pemerintah hendaknya segera melakukan upaya untuk mempercepat dan memperluas penyebaran informasi melalui perangkat daerahnya.

c) Jumlah Sumber Daya Manusia

Untuk menjalankan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi harus didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, tidak hanya dari segi kualitas namun juga dari segi kuantitas. Parasuraman (1997:17) mengartikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam hal ini terdapat dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *preceived service*. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipresepsikan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diberikan lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan itu dipresepsikan buruk dan tidak memuaskan.

Pada proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik memiliki kendala dalam jumlah SDM yang secara kuantitas masih kurang. Khususnya dalam proses tinjau lokasi. Jumlah anggota tim tinjau lokasi terdiri dari 6-8 orang. Dengan Jumlah tersebut, tim tinjau lokasi harus mensurvey 1455 titik lokasi permohanan IMB pada tahun 2018. Tentu akan memakan waktu yang lama untuk proses tinjau lapangan IMB. Rentang waktu antara pengajuan berkas permohonan dengan waktu tinjau lokasi bisa mencapai 1-2 bulan. Karena harus memetakan wilayah-wilayah untuk didatangi oleh tim yang terbatas. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Agus selaku pengelola perijinan IMB DPMPTSP bahwa dalam satu hari tim dapat melakukan kurang lebih 30 titik tinjau lokasi. Bapak Agus juga menyampaikan bahwa tim tinjau lokasi saat ini masih membutuhkan tambahan tenaga karena jumlah titik lokasi yang harus disurvey selalu bertambah dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, salah satu permasalahan yang dihadapi DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi dalam proses pembuatan IMB adalah menyangkut keterbatasan jumlah pegawai dalam pembentukan tim tinjau lokasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan analisis data yang dilakukan terhadap fokus penelitian mengenai inovasi layanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

a. Layanan Terintegrasi

Layanan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan bentuk layanan yang terintegrasi, karena proses permohonan IMB cukup dilakukan dalam satu gedung Mal Pelayanan Publik tanpa harus berpindah lokasi, sehingga layanan lebih efektif dan efisien.

b. Desentralisasi Layanan dan Monitoring

Desentralisasi layanan Izin Mendirikan Bangunan dapat dilihat dari adanya keterlibatan dua SKPD yaitu DPMPTSP dan DPUCKPR yang memberikan layanan sesuai tugas dan fungsinya yang dilaksanakan sesuai

dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung. Proses monitoring sudah rutin dijalankan oleh bidang pengelola IMB dan pengawasan melalui bukti foto kegiatan tinjau lokasi yang dikirimkan *via Whatsapp*.

c. Pemanfaatan Kerjasama

Proses layanan IMB melibatkan kerjasama antara DPMPTSP, DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), Bagian Hukum, Bank Jatim khususnya pada tahap tinjau lokasi dan pembayaran retribusi IMB, sehingga data yang didapatkan dan proses pembuatan IMB lebih akurat karena melibatkan petugas yang ahli pada bidangnya.

d. Perlibatan Warga Negara

DPMPTSP dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi telah memberikan fasilitas bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kendala, memberikan kritik dan saran melalui loket pengaduan, kotak kritik dan saran, dan fitur pengaduan di *website* DPMPTSP dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

e. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Penyediaan komputer, *smart TV*, dan pengembangan *website* merupakan upaya DPMPTSP untuk memberikan kemudahan informasi dan kenyamanan bagi masyarakat dalam setiap layanan yang diberikan. Hasilnya, masyarakat merasa lebih nyaman dan mendapatkan kemudahan dalam proses layanan.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

a. Faktor Pendukung

1) Pemimpin yang mendukung inovasi

Inovasi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dan SKPD di dalamnya merupakan dorongan dari Bupati Kabupaten Banyuwangi, sehingga berdampak positif bagi pelaksanaan inovasi.

2) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Adanya IPK minimum bagi Universitas akreditasi C IPK minimal 3,5; Universitas akreditasi B IPK minimal 3,25; dan Universitas akreditasi A minimal 3,0 dan adanya diklat oleh DPMPTSP menjadi upaya meningkatkan kualitas pegawai.

3) Fasilitas yang memadai

Masyarakat yang mengajukuan permohonan IMB mendapatkan fasilitas ruang tunggu ber-AC, *free wifi*, komputer umum, taman bermain anak, perpustakaan mini, dan kantin untuk memberikan kenyamanan ketika menunggu proses layanan selesai.

4) Pengembangan Tim dan Kemitraan

Pengembangan tim dan kemitraan melalui kerjasama yang dilakukan oleh SKPD yang terlibat dalam pembuatan IMB sudah berjalan secara

konsisten. Khususnya pada saat proses tinjau lokasi yang selalu melibatkan DPMPTSP, DPUCKPR, SATPOL PP, Dinas Perhubungan (DISHUB), dan Bagian Hukum.

b. Faktor Penghambat

1) Lokasi Pelayanan yang Tidak Terjangkau bagi Masyarakat Banyuwangi Bagian Selatan dan Bagian Barat.

Adanya ketimpangan jarak lokasi Mal Pelayanan Publik dengan daerah terluar Kabupaten Banyuwangi, sehingga masyarakat merasa kurang adil.

2) Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi adanya Mal Pelayanan Publik yang memberikan tempat mengurus segala perizinan dan layanan pemerintahan melalui radio dan media cetak masih belum maksimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya terutama daerah perbatasan.

3) Jumlah Sumber Daya Manusia

Keterbatasan jumlah sumber daya manusia proses tinjau lokasi IMB yang hanya memiliki satu tim dapat memberikan hambatan terhadap waktu penyelesaian pembuatan IMB.

B. Saran

1. Pemerintah diharapkan menambah dan membuka titik lokasi pelayanan serupa di Kabupaten Banyuwangi, khususnya wilayah Banyuwangi bagian selatan yang harus menempuh jarak terlalu jauh untuk memperoleh pelayanan.
2. Pemerintah Kabupaten melakukan sosialisasi secara luas melalui pemerintah desa dengan memberikan penyuluhan secara bertingkat dan koordinatif. Seperti misalnya pemerintah desa memberikan penyuluhan kepada kepala dusun, kemudian kepala dusun menyampaikan informasi ke seluruh ketua RW, lalu ketua RW menyampaikan informasi ke ketua RT dan informasi tersampaikan ke setiap kepala keluarga melalui ketua RT. Selain itu juga membuat *banner* yang berisi informasi tentang Mal Pelayanan Publik dan jenis layanan yang diberikan.sehingga masyarakat yang tidak mengikuti perkembangan teknologi tetap memperoleh informasi.
3. DPMPTSP dengan Dinas yang terlibat dalam pembuatan IMB hendaknya melakukan penambahan pegawai melalui *recruitment* untuk tim tinjau lokasi sebanyak 6 pegawai atau dengan melakukan mutasi jabatan di beberapa bidang khususnya untuk proses pembuatan IMB yang memerlukan banyak tenaga.
4. Segera melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang rusak atau belum optimal. Misalnya adanya kerusakan *smart TV* yang belum diperbaiki kurang lebih satu bulan, fasilitas *wifi* yang terkendala kecepatan akses internet yang lambat dan terkadang tidak dapat terkoneksi.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, M. 2006. *A Handbook of Human Resource Management Practice*, Edisi kesepuluh. London: Kogan Page Limited.

Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.

Bappenas. 2 November 2018.

https://www.bappenas.go.id

Berita Satu. 2 November 2018.

https://www.beritasatu.com/nasional/520379/bekas-mal-di-banyuwangi-kini-jadi-mall-pelayanan-publik-kabupaten-pertama-di-indonesia

Budiani, Ni Wayan. 2007. Efektivitas program penanggulangan karang taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Semerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial* INPUT. Vol.2 No.1

Burhan, Ashshofa. 2002. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.

Danim. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Effektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.

Detik.com. 19 Desember 2018.

https://detik.com/news/berita/d-4350420/kpk-tangani-178-kasus-korupsi-di-2018-terbanyak-libatkan-legislatif

DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi. 04 Juni 2019.

www.dpmptspbwi.banyuwangikab.go.id

Faktanews.co.id. 21 September 2015.

http://faktanews.co.id/imb-usaha-banyuwangi-mahal-dana-untuk-sumbangan/

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gaya Media

Hasan, M.I. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hendropuspito, D. 1989. *Sosiologi SIstematik*. Yogyakarta: Kanisius

Hersey, Paul dan Kenneth Blanchard. 2000. *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayahgunaan Sumber daya manusia*, Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga

Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2005. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan.* Malang: Intrans Publishing.

Ihrom. 2004. *Bunga Rampai Sosiologi Keluarga*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Kast, Fremont dan Rosenzweig. 1982. *Organisasi dan Manajemen*, Terjemahan Dian. Jakarta: Bina Aksara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press .

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. 04 Juni 2019.

spm.banyuwangikab.go.id

Marlina. Endy, 2008, *Panduan Perancangan Bangunan Komersial.* Yogyakarta: Andi Offset.

Miles, Huberman dan Saldana. 2013. *Qualitative Data Analydid: A Methods Sourcebook.* Arizona: Arizina State University.

Moeloeng,L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mullins dan Rukman. 2006. *Efektifitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Manajemen : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah.* Malang: Bayumedia.

Munir. 2008. *Kurikulum Berbasis teknologi dan Komunikasi*. Bandung: CV Alfabeta

Nalarsih, Retno T. 2007. *Analisis dan Kapasitas Pemenuhan Infrastruktur di Kawasan Bisnis Benteng Surakarta.* Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Nawawi, H. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasuranaman. 1997. *Majalah Manajemen dan Usahawan Indonesia.* Jakarta

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. 02 Juni 2019. www.banyuwangikab.go.id

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 43 Tahun 2017 tentang Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Tata Cara Pengajuan Permohonan Izin Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung

Peraturan Menteri PANRB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Ratminto dan Atik, A. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto & Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi.* Surabaya: Capiya Publishing.

Sinambela, Lijan Potlak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, Amelia Sulistiyani. 2008. *Pengelolaan Ekosistem Kawasan Danau Toba Tanggung Jawab Siapa?*. Penerbit: USU Repository

Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatiff Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharyono, Moch Amien. 1994. *Pengantar Filsafat Geografi*. Jakarta: Proyek Pembinaan dan Peningkatan Mutu Tenaga Kependidikan Dikti.

Suranto. 2007. *Efektivitas Paguyuban Kader Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup di Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Sutaryo. 2005. *Sosiologi Komunikasi Perspektif Teoritik.* Yogyakarta: Arti Bumi Intaran

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 20015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.

Ulum, I. 2012. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*, Ed.2. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Aparatur Sipil Negara tentang Fungsi, Tugas, dan Peran

Utomo, Sad Dian. 2003. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan*. Jakarta: Harkat Bangsa.

Utomo, Tri Widodo. 2006. Prospek Pengembangan Kerjasama Antar Daerah Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur dalam Penyelenggaraan Urusan Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat. Jurnal *Borneo Administrator* Vol 2, No.1 . Penerbit: Jurnal Borneo Administrator.

Walker, Boyd dan Larrache. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.

repository.ub.ac.id

LAMPIRAN

Bersama Kepala Mal Pelayanan Publik Bapak Trisetya Supriyanto
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

Pintu Masuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

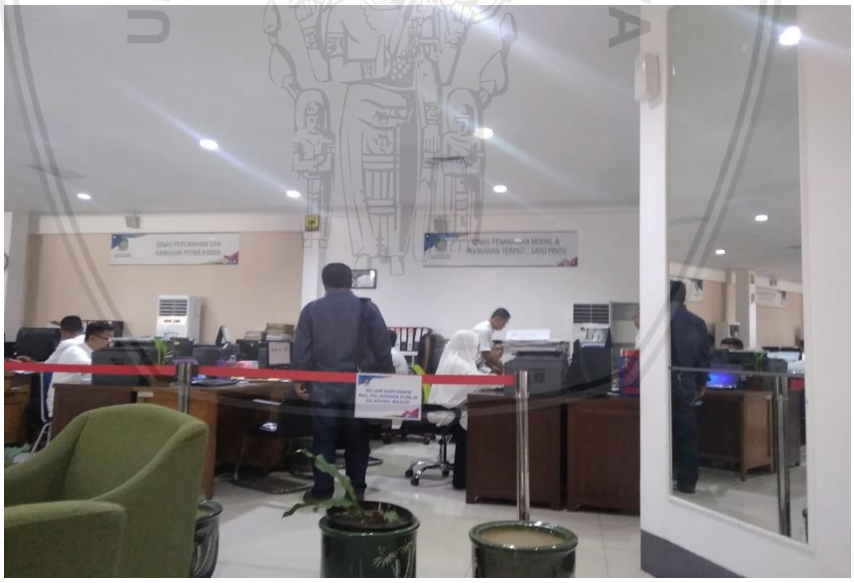
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Kegiatan Tinjau Lokasi di Desa Alasmalang
Sumber: Bagian Tata Usaha Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi 2019



Ruang DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kab. Banyuwangi
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Salah Satu Sisi Ruang Tunggu Antrian Layanan
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

Kantin Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

199 Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang ditempel di dinding pintu masuk
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

Loket Perijinan Umum
Sumber: Data Primer Peneliti 2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURRICULUM VITAE

Identitas Diri

Nama : Arfian Prambudi Yosmady Himawan

Tempat, Tgl Lahir : Banyuwangi, 20 Juni 1996

Agama : Islam

Alamat di Malang : Jalan Mertojoyo Selatan Blok C8, No.14

Alamat Asal : Dusun Galekan RT/RW 001/002

Pendidikan/Jurusan : S1/Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas : Universitas Brawijaya

No Telepon : 082332212625

Alamat e-mail : arfianprambudi@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Periode	Sekolah/Institusi/Universitas	Jurusan
2001-2003	TK Kemala Bhayangkari Bajulmati	-
2003-2009	SDN 1 Bajulmati	-
2009-2012	SMPN 1 Banyuwangi	-
2012-2015	SMAN 1 Giri Banyuwangi	IPS
2015-2019	Universitas Brawijaya	Ilmu Administrasi Publik

UNIVERSITAS BRAWIJAYA