

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



NANDA BIMA PRASETYA
NPM: 177310085

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, kupersembahkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi, atas segala rahmat dan juga atas takdirmu saya menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya.

Segala syukur saya ucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling saya, mereka yang selalu memberi semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk karya ini, maka saya persembahkan untuk Ayahanda saya yang tercinta **SUMARLAN** dan Ibunda tesayang (**ALMH. JUMAIYAH**) Dan Ibunda kedua saya **SUBARIYAH** . Apa yang telah saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan juga air mata kalian. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk moril maupun materil. Karya skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu dan semoga dapat membahagiakan kalian. Selanjutnya saya persembahkan untuk Kakak dan Adik saya **RAHMAT PRIANTO S.Psi** dan **RATNA PUJI ASTUTI** yang luar biasa dalam memberikan bantuan dan semangat yang kalian berikan, walaupun di saat dekat kita bertengkar tapi saat jauh kita saling merindukan.

Kepada bapak Andriyus, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang baik hati dan bijaksana, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya yang dengan sabar membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas bantuan, nasehat dan ilmu yang diberikan semoga menjadi amalan dan pahala yang terus mengalir kedepannya.

Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan ilmu pemerintahan kelas IP.I , khususnya untuk Senior Kontrakan saya dan teman yang selalu mengingatkan saya dan membantu saya selama berkuliah Agus Suprianto, Muhammad Sofyan, Amir Bhakti Sutanto, Yufis Ario Yuba, Riswanto dan Fauzan Terimakasih untuk memori dan kisah yang kita rajut bersama setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritasnya.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nanda Bima Prasetya
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan
Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Turut menyetujui

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Program Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian., S.Ip., M.Si

Andriyus, S.Sos.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Nanda Bima Prasetya
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

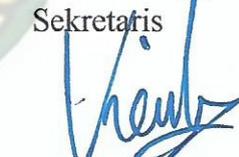
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru 06 Mei 2021

Ketua


Andriyus, S.Sos., M.Si

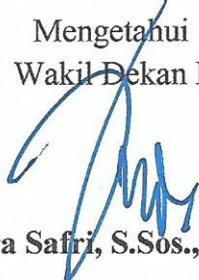
An. Tim Penguji
Sekretaris


Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Anggota


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nanda Bima Prasetya
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan
Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 06 Mei 2021

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua



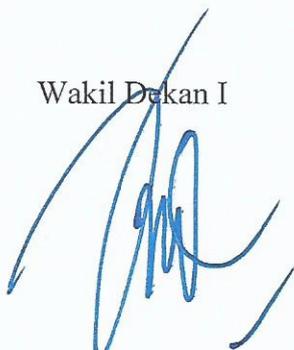
Andriyus, S.Sos., M.Si



Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui

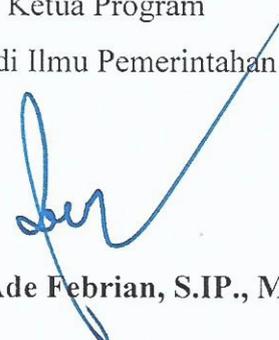
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Ketua Program

Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

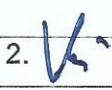
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ⁰⁵⁴UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 05 Mei 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 05 Mei 2021 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Nanda Bima Prasetya
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.**

Nilai Ujian : Angka : " 80.23 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.	Anggota	3.

Pekanbaru, 06 Mei 2021
An. Dekan



Indra Satri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 050/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nanda Bima Prasetya
N P M : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Struktur Tim :

1. Andriyus, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: /UIR-Fs/Kpts/2021
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen Pembimbing.
2. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
5. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2019;
7. SK Rektor No. 344/UIR/ Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
8. SK Rektor No. 258/UIR/ Kpts /2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : Andriyus.,S.Sos.,M.Si
NIP/NPK : 160102527
Pangkat/ Jabatan : III/c – Lektor
Kedudukan : Pembimbing

Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini :

Nama : **Nanda Bima Prasetya**
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

2. Pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada **Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing;**
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku selama 6 bulan terhitung dari tanggal **04 April 2021 s/d 04 Oktober 2021**, akan ditinjau kembali apabila melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 04 April 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif.,M.Si
NPK. 080102337

Tembusan, disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi IP
3. Yth. Ka. Labor IP
4. Arsip. --.SK Pembimbing.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيْوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Nomor : 394/E- UIR/27-FS/2021

Pekanbaru, 19 Januari 2021

Lampiran : -

Hal : **Mohon Rekomendasi Riset**

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

di – Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Ibu, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas nama :

Nama : Nanda Bima Prasetya
NIM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Semester : VIII
Alamat : Jalan Karya 1 Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Dengan harapan untuk mendapatkan rekomendasi pelaksanaan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan judul :

"Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kabupaten Siak."

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang telah diberikan kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami
Wakil Dekan Bid. Akademik,



Indra Safri, S.Sos, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISSET/37989
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 394/E- UIR/27-FS/2021 Tanggal 19 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **NANDA BIMA PRASETYA**
2. NIM / KTP : 177310085
3. Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DIBADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL DI KABUPATEN SIAK**
7. Lokasi Penelitian : BADAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN SIAK

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 25 Januari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Panglima Ghimban/Rumah Dinas Jabatan Blok. II
SIAK SRI INDRAPURA

Nomor : 071/Kesbangpol/20
Lampiran : -
Prihal : **Rekomendasi Riset**

Kepada Yth:
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Siak**

di -
Tempat

Memenuhi maksud surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/37989, 25 Januari 2021 tentang perihal tersebut diatas, maka kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada Saudara;

Nama : **NANDA BIMA PRASETYA**
NIM : 177310085
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Jenjang : S1
Judul Penelitian : **AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DIBADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL DI KABUPATEN SIAK**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Penelitian dan pengumpulan data ini ;
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat;
- Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil Penelitian yang telah dilaksanakan kepada Kantor Kesbang dan Politik Kabupaten Siak dan Instansi yang bersangkutan.

Demikian Rekomendasi ini di berikan, agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian ini dan diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 27 Januari 2021

**a.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN SIAK**
Kasi Kesatuan Bangsa


AWALUDDIN, SE

NIP.19771213 201102 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru;
- Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Komp. Perkantoran Tg.Agung Desa Sei. Mempura
Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Provinsi Riau
Telepon : (0764) 8001035 Faks : (0764) 8001035
Website : dpmptsp.siakkab.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 070/DPMPTSP_SKR/06

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dengan ini menerangkan :

Nama : NANDA BIMA PRASETYA
No. Mahasiswa : 177310085
Universitas : Universitas Islam Riau
Jenjang : S-1 (Strata satu)
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Bahwa nama tersebut di atas benar telah melaksanakan Riset di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

“AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIAK”.

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Siak Sri Indrapura, 08 Maret 2021

**a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK
SEKRETARIS,**

u.b.

**KEPALA SUB BAGIAN
UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

DAHLINA ERMANORA S.Sos

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19720502 200212 2 002



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Usulan Penelitian ini yang berjudul “**Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak**”.

” Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Syafrinaldi,SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan.
2. Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Dr. Ranggi Ade Febrian S.IP., M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Andriyus, S.Sos.,M.Si Sebagai Pembimbing saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.

6. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang di pelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi Adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menentukan khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Penulis

Nanda Bima Prasetya

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
1. Konsep Pemerintahan.....	12
2. Konsep Akuntabilitas	18
2.1 Ruang Lingkup Akuntabilitas	24
2.2 JenisJenis Akuntabilitas	24
2.3 Faktor-Faktor Yang Mendukung Akuntabilitas.....	28

2.4 Indikator-Indikator Akuntabilitas.....	29
3. Konsep Pelayanan	31
4. Konsep Perizinan	35
5. Konsep Pelayanan Publik	36
6. Akuntabilitas Pelayanan Publik	43
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Pikir.....	49
D. Konsep Operasional.	51
E. Oprasional Variabel.	53
BAB III : METODE PENELITIAN	54
A. Tipe Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	54
C. Informan.....	55
D. Teknik Penentuan Informan.....	55
E. Jenis Sumber Data.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data	57
G. Teknik Analisis Data	58
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	59
I. Rencana Sistemik Laporan Penelitian.....	60
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Kabupaten Siak	61
1. Sejarah Singkat Kabupaten Siak	61
2. Visi Misi Kabupaten Siak	63

a. Visi Kabupaten Siak	63
b. Misi Kabupaten Siak	64
3. Kondisi Geografis Kabupaten Siak	64
4. Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Siak.....	65
B. Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak	66
1. Sejarah singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak	66
2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak	67
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Identitas Responden	68
1. Usia Responden	70
2. Jenis Kelamin.....	71
3. Tingkat Pendidikan Responden	72
B. Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak	73
1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan	74
2. Akuntabilitas Proses	78
3. Akuntabilitas Program	85
4. Akuntabilitas Kebijakan	88

BAB VI : PENUTUP	92
1. Kesimpulan	92
2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

1.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kabupaten Siak Tahun 2019 ..	4
2.1 Penelitian Terdahulu	45
2.2 Operasional Variabel	53
3.1 Jadwal Penelitian Tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kabupaten Siak.....	60
5.1 Identitas Responden Penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak	69
5.2 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Usia	70
5.3 Klasifikasi Responden penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	71
5.4 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	72

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir.....	50
-------------------------	----



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Wawancara Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Rekomendasi Riset
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 5 : Surat Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Bima Prasetya
NPM : 177310085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian konferehensif Usulan Penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Usulan Penelitian ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Pelaku Pernyataan

Nanda Bima Prasetya

**AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DI KABUPATEN SIAK**

ABSTRAK

**Oleh
NANDA BIMA PRASETYA**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Akuntabilitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Indikator yang digunakan meliputi Akuntabilitas Hukum dan Peraturan, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan. Fenomena yang penulis temui yaitu: lambatnya waktu penyelesaian IMB hingga sebulan jika berdasarkan pada SOP adalah maksimal 10 hari kerja, masih ada dijumpai masyarakat yang belum memahami pengurusan sistem IMB online di Kabupaten Siak, sehingga dalam masalah ini masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk pengurusan IMB berbasis online. Penelitian menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dari informan, setelah data terkumpul dan dikelompokkan atau diklarifikasikan lalu disusun kemudian diuraikan dalam bentuk pembahasan serta disertai kesimpulan. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sensus dan teknik Insidental Sampling. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di peroleh hasil dari keseluruhan indikator bahwa Pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sudah memberikan pelayanan yang akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diterapkan.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

**ACCOUNTABILITY OF BUILDING LICENSE SERVICES (IMB) IN THE
DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED
SERVICES IN SIAK DISTRICT**

ABSTRACT

**By
NANDA BIMA PRASETYA**

The purpose of this study was to analyze the service accountability for the provision of building permits (IMB) at the Investment Service and One Stop Services in Siak Regency. The indicators used include Legal and Regulatory Accountability, Process Accountability, Program Accountability, Policy Accountability. The phenomenon that the authors encountered is the slow time for completing the IMB up to a month if based on the SOP is a maximum of 10 working days, there are still people who do not understand the management of the online IMB system in Siak Regency, so in this problem there are still people who use brokerage services for processing Online-based IMB. This research uses descriptive qualitative method, which is research conducted by collecting data from informants, after the data is collected and grouped or clarified, then compiled, then described in the form of discussion and accompanied by conclusions. The sampling technique used in this study was the Census Technique and the Incidental Sampling Technique. Based on the research conducted, the results obtained from all indicators that the services provided in the management of building construction permits (IMB) at the Siak Regency One Stop Investment and Integrated Services Service have provided accountable services in accordance with the applicable laws and regulations.

Keywords: Accountability, Service, Building Permit

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana Negara Kesatuan Indonesia terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pemerintah telah menyerahkan sebagian urusan pada daerah sebagaimana diatur pada pasal 14 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintah daerah.

Akuntabilitas ialah elemen terpenting dalam good governance dan merupakan tantangan utama yang dihadapi pemerintah dan pegawai negeri. Akuntabilitas merupakan konsep yang terkait dengan aktifitas governance yaitu dengan upaya untuk membentuk dan mempertahankan bentuk tatanan pemerintahan dalam konteks sosial (Mulgan dan Uhr,2000).

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. menurut Nurcholis (2005:175-176),

mengemukakan pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Di mata masyarakat, birokrasi identik dengan korupsi, inefisiensi, pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya tingkat akuntabilitas, responsifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto,2012:228).

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagaio follower dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang patuh, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat” (Dwiyanto, 2006:59).

Pelayanan kepada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama melainkan pada pertimbangan yang kesekian. Berbagai cara baik langsung maupun tidak langsung, baik penggunaan teknologi yang lebih maju dan perbaikan di bidang sarana-sarana serta peningkatan kesejahteraan pegawai secara bertahap dimaksudkan dapat meningkatkan sikap pelayanan masyarakat tersebut. (Litjan Poltak 2011: 54).

Sistem Administrasi di Indonesia yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa, system administrasi yang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa dari pada pemenuhan hak sipil warga Negara (Thoha, 2003).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit kantor pelayanan menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN, 2003).

Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah persetujuan resmi dari Walikota untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan. Izin pengguna bangunan yang disingkat IPB adalah izin untuk memanfaatkan atau menggunakan bangunan

dengan persetujuan Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok.

Kondisi saat ini banyak tantangan yang kemudian akan dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat Kab. Siak terkait dengan pembangunan infrastruktur dan pembangunan lainnya. Melihat hal tersebut pemerintah banyak melakukan pembangunan mulai dari pembangunan fisik maupun nonfisik. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Cara Pemberian Izin Pada Pemerintah Kab. Siak.

Tabel 1.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kabupaten Siak Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	Januari	42	12,14
2	Februari	43	12,43
3	Maret	14	4,05
4	April	14	4,05
5	Mei	48	13,87
6	Juni	3	0,87
7	Juli	29	8,38
8	Agustus	31	8,95
9	September	23	6,65
10	Oktober	27	7,80
11	November	25	7,23
12	Desember	47	13,58
Jumlah		346	100

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak 2019

Berdasarkan tabel 1.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kabupaten Siak Tahun 2019 persentasi tertinggi pada bulan Mei berjumlah 48 atau 13,87%, kemudian persentasi terendah pada bulan Juni berjumlah 3 atau 0,87%.

Sejalan dengan pembangunan nasional, khususnya di Kabupaten Siak yang menunjukkan kemajuan yang pesat baik pembangunan yang dilakukan pemerintah maupun masyarakat, sehingga pemerintah perlu melakukan pengaturan dan penataan bangunan. Bentuk pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Siak adalah dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Siak. “bahwa dalam rangka penataan wilayah kabupaten yang serasi dan seimbang serta terwujudnya kabupaten yang indah, tertib, nyaman dan berkelanjutan, maka dalam tahap pemanfaatan ruang kabupaten perlu dilakukan secara efektif, seimbang dan serasi melalui proses dan mekanisme perizinan bangunan yang tertib, jelas, sederhana dan dilaksanakan dalam waktu yang singkat”.

Dasar hukum Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut pasal 13 perda Kabupaten Siak nomor 03 tahun 20012 tentang Kriteria bangunan yang harus mengurus izin mendirikan bangunan sebagai berikut:

- a. fungsi bangunan gedung yang dapat dibangun pada lokasi bersangkutan;
- b. ketinggian maksimum bangunan gedung yang diizinkan;
- c. jumlah lantai/lapis bangunan gedung di bawah permukaan tanah dan koefisien tapak basement (KTB) yang diizinkan, apabila membangun di bawah permukaan tanah;
- d. garis sempadan dan jarak bebas minimum bangunan gedung yang diizinkan;

- e. koefisien dasar bangunan (KDB) maksimum yang diizinkan;
- f. koefisien lantai bangunan (KLB) maksimum yang diizinkan;
- g. koefisien daerah hijau (KDH) minimum yang diwajibkan;
- h. ketinggian bangunan maksimum yang diizinkan;
- i. jaringan utilitas kota; dan
- j. keterangan lainnya yang terkait

Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Siak:

Permohonan diatas materai Rp. 6.000 ditujukan kepada Bupati Siak Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Siak dengan Melampirkan :

1. Fotokopi KTP Pemohon/Pimpinan Perusahaan
2. Surat Kuasa dan fotokopi KTP apabila pengurusan diwakilkan
3. Fotokopi Lunas PBB Kecuali untuk Fasum, Proyek Pemerintah
4. Fotokopi Surat Tanah / Sertifikat atas nama pemohon
5. Bukti Setoran Retribusi IMB (dari Dinas PU TARUKIM)
6. Gambar Rencana Bangunan lengkap menggunakan kertas A3 yang ditandatangani oleh tenaga ahli yang bersertifikat sesuai dengan klasifikasi bangunan yang di mohon, Lampiran dari PU TARUKIM
7. Penelitian Tanah/Sondir untuk bangunan 2 (dua) lantai keatas (2 rangkap) kajian hasil survey tanah yang dikeluarkan lembaga yang dapat dipertanggungjawabkan.
8. Rekomendasi IMB dari Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kab. Siak diperoleh setelah survey oleh tim teknis (Dinas PU TARUKIM)
9. Pas foto berwarna ukuran 3x4 (2 lembar)

Tambahan untuk IMB Rumah Ibadah

1. Daftar jemaah minimal 90 KK yang disertai dengan fotokopi KTP yang berlaku dan daftar pendukung 60 orang yang disahkan Lurah atau Kepala Desa
2. Rekomendasi Asli dari FKUB
3. Rekomendasi Asli dari Kantor Kementerian Agama Kab. Siak

Tambahan untuk IMB Proyek Pemda

1. Fotokopi SPMK
2. Fotokopi Kontrak

Tambahan untuk IMB Sekolah Swasta

1. Fotokopi Izin lingkungan, Amdal (>5 Ha) atau UKL/UPL (<5 Ha) , SPPL
2. Fotokopi SK Yayasan dari Menkumham tentang Pendirian Sekolah

Mekanisme bangunan yang harus mengurus izin mendirikan bangunan yakni sebagai berikut:

1. Pemohon menuju loket informasi
2. Mengisi formulir pendaftaran
3. Pemrosesan/pemeriksaan berkas persyaratan oleh Petugas Loket dan Kepala Bidang Pengaduan, Pelaporan, dan Pengolahan Data
4. Pemrosesan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang
5. Pemrosesan oleh Sekretaris
6. Pemrosesan dan Penandatanganan Sertifikat Perizinan oleh Kepala Dinas
7. Pencetakan/Penerbitan Sertifikat Perizinan
8. Penyerahan Sertifikat Perizinan oleh Petugas Loket

Waktu Penyelesaian : 10 (sepuluh) hari kerja

Sumber: <http://dpmpstsp.siakkab.go.id/index.php?com=halutama&link=imb>

Klasifikasi Bangunan Gedung:

- a. Hunian
- b. Keagamaan
- c. Usaha
- d. Sosial dan budaya
- e. Ganda atau campuran

Fungsi Bangunan Yaitu:

1. Fungsi bangunan di Kabupaten Siak digolongkan dalam fungsi hunian, keagamaan, usaha, sosial dan budaya, serta fungsi ganda atau campuran.
2. Fungsi hunian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a terdiri atas bangunan gedung hunian rumah tinggal sederhana dan rumah tinggal tidak sederhana.

3. Fungsi keagamaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b terdiri atas mesjid atau mushola, gereja, vihara, klenteng, pura, dan bangunan pelengkap keagamaan.
4. Fungsi usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c terdiri atas perkantoran komersial, pasar modern, ruko, rukan, mal/supermarket, hotel, restoran, dan lain-lain sejenisnya.
5. Fungsi sosial dan budaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d terdiri atas bangunan olahraga, bangunan pemakaman, bangunan kesenian atau kebudayaan, bangunan pasar tradisional, bangunan terminal bus, [bangunan pendidikan, bangunan kesehatan, kantor pemerintahan, bangunan panti jompo, panti asuhan, dan lain-lain sejenisnya.
6. Fungsi ganda atau campuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e terdiri atas hotel, apartemen, mal atau shopping center, sport hall, dan/atau hiburan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 4 Peraturan daerah Kabupaten Siak nomor 03 Tahun 2012 “Setiap kegiatan membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan gedung baik milik perseorangan maupun badan hukum wajib memiliki IMB yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Siak”.

Akuntabilitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kab. Siak belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini didasarkan pada: (a) Acuan pelayanan IMB di Kabupaten Siak belum konsisten. Hal ini, dilihat dari adanya pengaduan masyarakat berupa pelayanan yang berlarut-larut serta mempersulit atau mendiskriminasi pelayanan dan lamanya waktu penyelesaian pelayanan (b) Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan, pengguna jasa terkadang tidak memahami pengurusan IMB berbasis online karena penjelasan pengurusan IMB pada saat ini sudah tidak bertatap muka langsung melainkan hanya melihat penjelasan di website.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dilihat Fenomena sebagai berikut:

1. Terindikasi dari lambatnya waktu penyelesaian IMB hingga sebulan jika berdasarkan pada SOP adalah maksimal 10 hari kerja.
2. Dimana masih ada dijumpai masyarakat yang belum memahami pengurusan sistem IMB online di Kabupaten Siak, sehingga dalam masalah ini masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk pengurusan IMB berbasis online.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat: **“Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan**

Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak". Serta penelitian ini akan memfokuskan kepada bangunan gedung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang diatas maka dapat ditemukan rumusan masalah, adapun rumusan masalah sebagai berikut:
“Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis akuntabilitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan ilmu pemerintahan khususnya berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

- b. Secara praktis penelitian ini dapat memberi rekomendasi atau masukan di pemerintah Kabupaten Siak, khususnya yang menyangkut akuntabilitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.
- c. Secara akademis sebagai bahan informasi bagi peneliti berikutnya dengan objek kajian yang relatif sama.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan ini penulis mengemukakan beberapa teori para ahli yang erat kaitannya dengan pemecahan masalah yang dihadapi penelitian ini, adapun dalam mengemukakan teori-teori tersebut adalah sebagai keterangan pikiran yang akan memudahkan penulis dalam penelitian ini

Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah ditegaskan, pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah dan pemerintah daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan kewenangan, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.

1. Konsep Pemerintahan

Pengertian pemerintahan dan pemerintah terdiri dari dua konsep yaitu dalam arti luas dan sempit. Pemerintah dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan Negara, yang pada pokoknya terdiri dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislative dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negaralain yang juga bertindak untuk dan atas nama Negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit yaitu operatur atau alat kelengkapan Negara yang hanya mempunyai tugas dan kewenangan atau kekuasaan eksekutif saja.

Pemerintahan dalam paradig lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintah berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradig baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan atau Negara. (Yusri Munaf 2016:47)

Yang diperintah adalah consumer produk-produk pemerintahananggung dampak megatif pembangunan, pembayar resiko manajemen Negara, pemikul biaya sosial kegiatan para politisi, kegagalan kambing hitam para penguasa, korban upacara ritual kemenangan elit dalam mempertahankan kepentingannya, dan membayar biaya penyelenggaraan Negara serta gaji pemerintah. (Ndraha keybernologi, 2000,2001)

Menurut syafi' (2007:4) secara etimologi, pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

1. Pemerintahan berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti di dalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
2. Setelah ditambah awalan "pe" menjadi pemerintah. Yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
3. Setelah ditambah akhiran "an" menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Kemudian menurut Ndraha (2005:36) pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Jadi Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), kepemimpinan dan koordinasi secara baik dan benar yang diperintah. Bersamaan dengan munculnya Negara sebagai organisasi terbesar yang relative kokoh dalam kehidupan bermasyarakat. Maka pemerintahan mutlak harus ada untuk mensejajarkannya.

Dalam ilmu pemerintahan, pemerintahan juga merupakan lembaga publik dan menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan menjalankan pemerintahan disebut pemerintah, secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997:3) antara lain sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan antara hubungan dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki sistematis problem-problem sentralisasi,desentralisasi koordinasi pengawasan kedalam atau keluar.

3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan pemerintahan dan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan.
4. Pihak yang lain dan mengusahakan agar dapat keserasian pendapat dan daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan.
5. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik dalam susunan maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Menurut Ndraha (dalam sadu 2013) ilmu penegetahuan sebagai ilmuyang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan lauyanan civil, dalam hubungan pemerintahan, sehingga dapat diterima pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Rasyid dalam labollo (2001:36) bahwa fungsi hirarti pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan terdiri menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Fungsi Pelayanan

Secara umum fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah meliputi pelayanan sipil yang mengedepankan kesetaraan. Beberapa pelayanan yang dilakukan pemerintah pusat mencakupi masalah hubungan luar negri, peradilan, agama, pertahanan dan keamanan.

2. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan ini berfungsi untuk mendukung otonomi daerah sehingga masing-masing daerah dapat mengelola sumber daya secara maksimal. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pemerintahan daerah harus meningkatkan peran serta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan.

3. Fungsi Pembangunan

Fungsi pemberdayaan yaitu sebagai pemacu pembangunan baik dipusat maupun didaerah-daerah. Pembangunan yang dimaksudkan disini adalah pembangunan infrastruktur dan juga pembangunan mental setiap warga Negara.

Sedangkan menurut Ndraha (2003:5) mengatakan bahwa pemerintahan adalah suatu system multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan tertentu yang diperintah akan jasa publik dan pelayanan sipil. Sedangkan pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap anggota melalui hubungan pemerintah.

Selanjutnya menurut R.Mac Iver (dalam syafiie 2011:22) ilmu pemerintahan itu adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, bagaimana manusia itu dapat diperintah. Jadi menurut M.Rac Iver ilmu pemerintahan adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat diperintah.

Menurut Syafi'I (2013:20) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memiliki syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun objek formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik.

Kehadiran pemerintahan dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dalam kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apa pun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah didalamnya. (S.H. Sarundajang, 2002:5)

Pemerintahan adalah *Besctuurvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau alat yang menjalankan pemerintahan (Ridwan HR, 2002:2).

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat

diartikan dalam arti penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Bagir Manan, 2001:101).

Pemerintahan dapat ditinjau dari tiga aspek yaitu:

1. Segi dinamika. Pemerintahan berarti segala sesuatu kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara, mengenai rakyat dan wilayah Negara itu demi tercapainya tujuan Negara.
2. Segi structural fungsional. Pemerintahan berarti seperangkat fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional, dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.
3. Segi tugas kewenangan Negara maka Pemerintahan berarti seluruh tugas dan kewenangan Negara.

2. **Konsep Akuntabilitas**

Akuntabilitas sebagai istilah dalam konteks pemerintahan dan politik bukanlah masalah baru, namun sudah menjadi desas-desus dalam satu dekade terakhir atau lebih. Istilah akuntabilitas adalah istilah dalam bahasa Inggris yang sulit dicarikan padanannya dalam bahasa Indonesia dan bahasa-bahasa lainnya, seperti bahasa Italia, Spanyol dan Perancis. Seperti dikatakan Avril dalam Carol Harlow (2002) dalam papernya yang berjudul “*Problems of Accountability in the European Union*”, sulit menemukan padanan yang pasti untuk istilah “*accountability*”, semua harus meminjam dari kata bahasa Inggris.

Menurut Starling (Kumorotomo, 2005:4), akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi apa yang menjadi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan demikian, akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggung jawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Dengan bahasa yang sederhana, Starling mengatakan bahwa akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik.

Akuntabilitas merujuk pada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Seperti yang dikemukakan Serdamayanti (2003:69) bahwa: “Akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.”

Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 pasal 3 menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu bagian dari asas umum penyelenggaraan negara. Asas akuntabilitas dalam undang-undang tersebut bermakna bahwa akuntabilitas merupakan asas yang menentukan bahwa setiap hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dipertanggungjawabkan kepada

masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akuntabilitas sebagai suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala tindakan pemerintah tidak hanya sebatas menyediakan laporan kinerja secara transparan, namun perlu mempertimbangkan aspek nilai di dalam masyarakat seperti yang dikemukakan Wahyudi Kumoromoto (2013:4) bahwa: “Akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya”.

Menurut Kohler, akuntabilitas didefinisikan sebagai:

1. Kewajiban seseorang (employee), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (satisfactory report) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggungjawab (responsibility) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (control) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (regulation), persetujuan (agreement), atau keabsaan (custom).

Sedangkan untuk responsibilitas, Kohler mendefinisikan sebagai berikut :

1. Penerimaan atas penyerahan wewenang.
2. Kewajiban untuk melaksanakan dengan hati-hati wewenang yang diserahkan atau diterima yang mengingat pada fungsi seseorang (individu) atau group yang berpartisipasi dalam aktivitas suatu keputusan organisasi.

Menurut Leviene, akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi Negara. Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, karena dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, tetapi juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berlaku di masyarakat.

Dalam *The Public Administration Dictionary*, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka, akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggungjawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan professional, etika, pragramatis untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Konsep akuntabilitas sebagai pemeriksaan dalam ini sama pentingnya dengan akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak

ditekankan daripada bagian dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan

nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi,efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi public untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik didalam mendefinisikan dan mengelola harapan-harapannya. Itulah sebabnya, dalam good governance diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam suatu kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodic.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2006:3), akuntabilitas adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan periodik. Sedangkan menurut Mahmudi, akuntabilitas itu lebih kepada bentuk kewajiban pemerintah dengan segala kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik. Mahmudi (2010:23) mengemukakan bahwa: “Akuntabilitas adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).”

2.1. Ruang Lingkup Akuntabilitas

Menurut Mahsun (2011), ruang lingkup akuntabilitas tidak hanya pada bidang keuangan saja, tetapi meliputi (Rudy M.Harahap, 2013:30) :

1. Fiscal accountability, yaitu akuntabilitas yang dituntut masyarakat berkaitan pemanfaatan hasil perolehan pajak dan retribusi;
2. Legal accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana undang-undang maupun peraturan dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pemegang amanah;
3. Program accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana pemerintah mencapai program-program yang telah ditetapkan.
4. Process accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana pemerintah mengolah dan memberdayakan sumber-sumber potensi daerah secara ekonomi dan efisien; dan outcome accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana efektivitas hasil dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

2.2. Jenis-Jenis Akuntabilitas

Sheila Elwood dalam Mardiasmo mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas publik yaitu (Manggaukang, 2006:27) :

- a) Akuntabilitas Hukum dan peraturan (*accountability for probity and legality*)

yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan (*compliance audit*).

- b) Akuntabilitas Proses (*process accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya.
- c) Akuntabilitas Program (*program accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- d) Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penelitian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwoods diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas tanggungjawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut hukum atau

peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang diimplementasikan dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

Berbeda halnya dengan Yango yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu:

1. Traditional atau regulatory accountability. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga compliance accountability.
2. Managerial Accountability, yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
3. Program accountability, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku.
4. Process accountability, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan,

selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Kemudian, Jabbra dan Dwivedi (1989) mengemukakan ada 5 (lima) jenis akuntabilitas:

- a) *Administrative/Organizational Accountability*. Akuntabilitas organisasi suatu lembaga membutuhkan hubungan hierarkis yang jelas antara pusat pertanggungjawaban dan unit-unit dimana perintah dilaksanakan.
- b) *Legal Accountability*. Akuntabilitas legal mengaitkan tindakan pada dominan publik dengan proses peraturan dan pengadilan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan dengan tindak pengadilan atau kajian pengadilan atas tindakan administrasi bila organisasi atau pegawainya dimintai akuntabilitasnya karena tidak mematuhi kewajiban hukum atau peraturan.
- c) *Political Accountability*. Legitimasi program publik dan daya tahan organisasi yang bertanggungjawab atasnya, menjadi urusan akuntabilitas politik. Dalam banyak hal akuntabilitas politik mengalahkan akuntabilitas administrasi karena politikus yang terpilih memiliki tanggung jawab untuk menjalankan pekerjaan.
- d) *Professional accountability*. Akuntabilitas profesional menuntut kalangan profesional dalam layanan publik untuk menyeimbangkan kode profesi mereka dengan konteks melindungi kepentingan publik yang lebih luas.

e) *Moral Accountability*. Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat kehendaknya didasari prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan.

Dari berbagai jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan, maka penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

2.3. Faktor-Faktor Yang Mendukung Akuntabilitas

Menurut Manggaukang, faktor-faktor yang mendukung akuntabilitas sebagai berikut:

- a) Besarnya partisipasi penduduk dan penerima layanan dalam menegakkan akuntabilitas,
- b) Perlunya penggambaran fungsi dan kekuasaan yang tidak hanya menurut garis hirarkis(*vertical*) tetapi juga horisontal;
- c) Perlunya dialog dengan masyarakat tentang pentingnya akuntabilitas dengan bahasa yang mudah dipahami;

- d) Meningkatkan partisipasi penerima layanan terhadap aktivitas dan fungsi lembaga publik terhadap masyarakat;
- e) Mendorong media pers untuk memberi cakupan yang lebih luas tentang aktivitas pembangunan di tingkat distrik;
- f) Menciptakan lingkungan yang mendukung pencapaian akuntabilitas.

Walaupun demikian, akuntabilitas bukan alat mesin yang dapat dipasang, lalu dengan sendirinya berjalan efektif. Akuntabilitas merupakan proses administrasi-politik yang hanya dapat dicapai dengan upaya yang sungguh-sungguh dan berkelanjutan. Proses evolusinya membutuhkan kesadaran dan kewaspadaan publik. Akuntabilitas tidak hanya memberi pernyataan finansial pada otoritas atau lembaga yang lebih tinggi, namun merupakan sumber pengetahuan yang terbuka. Semakin besar partisipasi penduduk dan penerima layanan, semakin besar akuntabilitas pejabat publik.

Akuntabilitas memang bukanlah segala-segalanya namun merupakan mekanisme pengungkapan pandangan. Penggambaran fungsi dan kekuasaan menurut garis hirarki saja tidak akan mendukung akuntabilitas, maka penggambaran horisontal tentang kekuasaan dan otoritas juga penting. Akuntabilitas merupakan proses dialog antara pejabat publik dan penerima layanan; maka pemahaman penerima layanan sangat penting.

2.4. Indikator-Indikator Akuntabilitas

David Hulme dan Mark Turner (1997) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa

instrumen untuk mengukurnya yaitu adanya indikator seperti : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan (*legitimacy of decisions maker*); (2) keberadaan kualitas moral yang memadai (*moral conduct*); (3) kepekaan (*responsiveness*); (4) keterbukaan (*openes*); (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal (*optimal resources utilization*); dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas (*improving efficiency and effectiveness*).

Akuntabilitas sebagai instrumen kontrol dapat mencapai keberhasilan hanya jika:

1. Pegawai publik memahami dan menerima tanggungjawab atas hasil yang diharapkan dari mereka.
2. Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggung jawabnya; bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan.
3. Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara pencapaiannya.
4. Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri untuk tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi (Manggaukang Raba, 2006).

Dari dimensi akuntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan di atas yang bersumber dari Sheila Elwood dalam Manggaukang (2006:27), untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator- indikator kinerja yang meliputi:

1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan
 - a. Kepatuhan terhadap hukum.
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi
2. Akuntabilitas Proses
 - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
 - b. Adanya pelayanan publik yang responsif.
 - c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
 - d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah
3. Akuntabilitas program
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
 - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat
4. Akuntabilitas Kebijakan
 - a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Sampara (Sinambela, 2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut AG.Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian dan sertifikat.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik merupakan 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.

Monir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto, et.all (2002:55) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan

prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;

2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat penggunaan jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah Badan Perizinan Terpadu & Penanaman Modal Di Kab. Siak dan Dinas Tata Ruang & Bangunan merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti memberikan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, akuntabilitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Perizinan Terpadu & Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan menyimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Siak belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini didasarkan pada: (a) Acuan pelayanan IMB di Kabupaten Siak belum konsisten. Hal ini, dilihat dari lamanya waktu pelayanan dan masih adanya biaya ekstra yang dikeluarkan pengguna jasa (b) Solusi pelayanan yang diberikan petugas belum sepenuhnya baik, karena masih ada sebagian petugas yang menerima imbalan atas bantuan yang diberikan (c) Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya di prioritaskan, karena pengguna jasa terkadang menunggu karena petugas bersangkutan tak ada di tempat. Kemudian yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu menggunakan teori Agus Dwiyanto dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara sedangkan penelitian ini menggunakan teori akuntabilitas proses Sheila Elwood dalam Manggaukang dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara.

Rendahnya akuntabilitas pemberian pelayanan publik oleh birokrasi dapat dilihat juga dari banyaknya kasus yang dialami oleh masyarakat pengguna jasa. Masalah prosedur pelayanan yang banyak merugikan masyarakat pengguna jasa. Selain itu seringkali dijumpai adanya calo yang bermain dalam pengurusan IMB tersebut. Yang kemudian membuat masyarakat membutuhkan dana yang lebih untuk pengurusan IMB tersebut.

4. Konsep Perizinan

Menurut Ratminto (2015:243), pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

Menurut Ratminto (2015:244), ada 3 (tiga) prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, yaitu:

a. Prinsip dasar penghapusan

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan penghapusan terhadap izin-izin yang sifatnya tidak prinsipil dan memang tidak perlu.

b. Prinsip dasar penggabungan

Apabila penghapusan izin belum dapat dilakukan, maka dapat dilakukan minimalisasi atau penggabungan izin. Dengan demikian akan dapat diciptakan izin yang bersifat komposit (satu izin untuk berbagai keperluan).

c. Prinsip dasar desentralisasi

Dalam prinsip ini, harus diupayakan agar sejauh mungkin wewenang pemberian izin diberikan kepada instansi pemerintah yang paling bawah.

Proses pelayanan perizinan di Indonesia masih belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi kelemahan dari praktek manajemen pelayanan di Indonesia. Beberapa kelemahan tersebut

dikemukakan oleh Ratminto (2007:35), yaitu sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya, oleh karena itu seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetap bisa mendapatkan kenaikan pangkat, sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang justru karirnya bisa tersendat.

Faktor utama dalam pelayanan perizinan yakni sumber daya manusia atau birokrat yang memberi pelayanan dalam hal ini yakni pemerintah (Ratminto 2015:42).

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lain-lainnya.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan

publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang,

masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Pelayanan publik secara konseptual perlu dibahas kata demi kata. Menurut Kohler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya berasal sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Ini dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambella, 2006:8).

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun pelayanan publik menurut Sinambela (2005:16) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Harbani Pasolong, 2008:128).

Definisi lain diberikan oleh Agung Kurniawan (2005:6), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan ada sepuluh prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru.

Kesepuluh prinsip yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani.

3. Pemerintah yang kompetitif, menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan.
4. Pemerintahan yang digalakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan.
5. Pemerintahan yang berorientasi hasil, membiayai hasil, bukan masukan.
6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. Pemerintah antisipatif, mencegah daripada mengobati.
9. Pemerintahan desentralisasi.
10. Pemerintahan birokrasi pasar, mendorong perubahan melalui pasar.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

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

4. Parsitipatif

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

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana hakikat pelayanan yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan prima dalam kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan ada empat pola pelayanan.

6. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan public meliputi :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal penyampaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- Masyarakat harus dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

- Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangan oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penguasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- Persyaratan teknis dan adminsitratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
- Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang

dalam masyarakat tersebut, di antaranya, meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegak hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa (Agus Dwiyanto, 2012:57).

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu Dengan Permasalahan yang Relatif Sama

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Medote	Teori dan indikator	Hasil
Viktoria Ningsih, Willy Tri Hardianto 2019	Pelayanan izin mendirikan bangunan (imb) rumah pemonudukan pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) kota malang	Metode kualitatif	Teori Pelayanan Indikator Pelayanan	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: 1. Pelayanan izin mendirikan bangunan rumah pemonudukan sesuai dengann standar pelayanan publik yakni: (a). Prosedur Pelayanan, dengan ada prosedur makanisme dan alur petunjuk mempermudah masyarakat (b). Waktu Penyelesaian dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (c). Biaya Pelayanan, dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), namun untuk retribusi dipugut biaya besar kecilnya suatu bangunan (d). Produk Pelayanan,

				<p>produk pelayanan yang dikeluarkan merupakan SK yang sah (e). Sarana dan Prasarana sudah cukup baik (f). Petugas Pemberi Pelayanan sesuai dengan kompetensi masing-masing. 2. Faktor pendukung yaitu prosedur pelayanan, dengan adanya suatu prosedur maka, memiliki langkah-langkah yang jelas, sedangkan faktor penghambat yakni waktu penyelesaian</p>
<p>I Gusti Agung Ayu Kartika Sari Dewi 2014</p>	<p>Akuntabilitas pelayanan public dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) (Studi Kasus: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Teori Akuntabilitas Indikator Pelayanan</p>	<p>Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Denpasar terhadap kegiatan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP&PM Kota Denpasar belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan</p>

				<p> pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi belum sepenuhnya berorientasi kepada pemohon/pengguna jasa Izin Mendirikan Bangunan seperti lamanya waktu layanan yang diberikan oleh aparat publik dan solusi yang diberikan petugas belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa. </p>
<p> : Sutriani, Iman Surya, Nur Hasanah 2018 </p>	<p> Pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota samarinda </p>	<p> Metode deskriptif kualitatif </p>	<p> Teori Pelayanan Indikator Pelayanan </p>	<p> Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah baik hal ini dapat dilihat dari Prosedur Pelayanan IMB telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami Pelayanan IMB Pada </p>

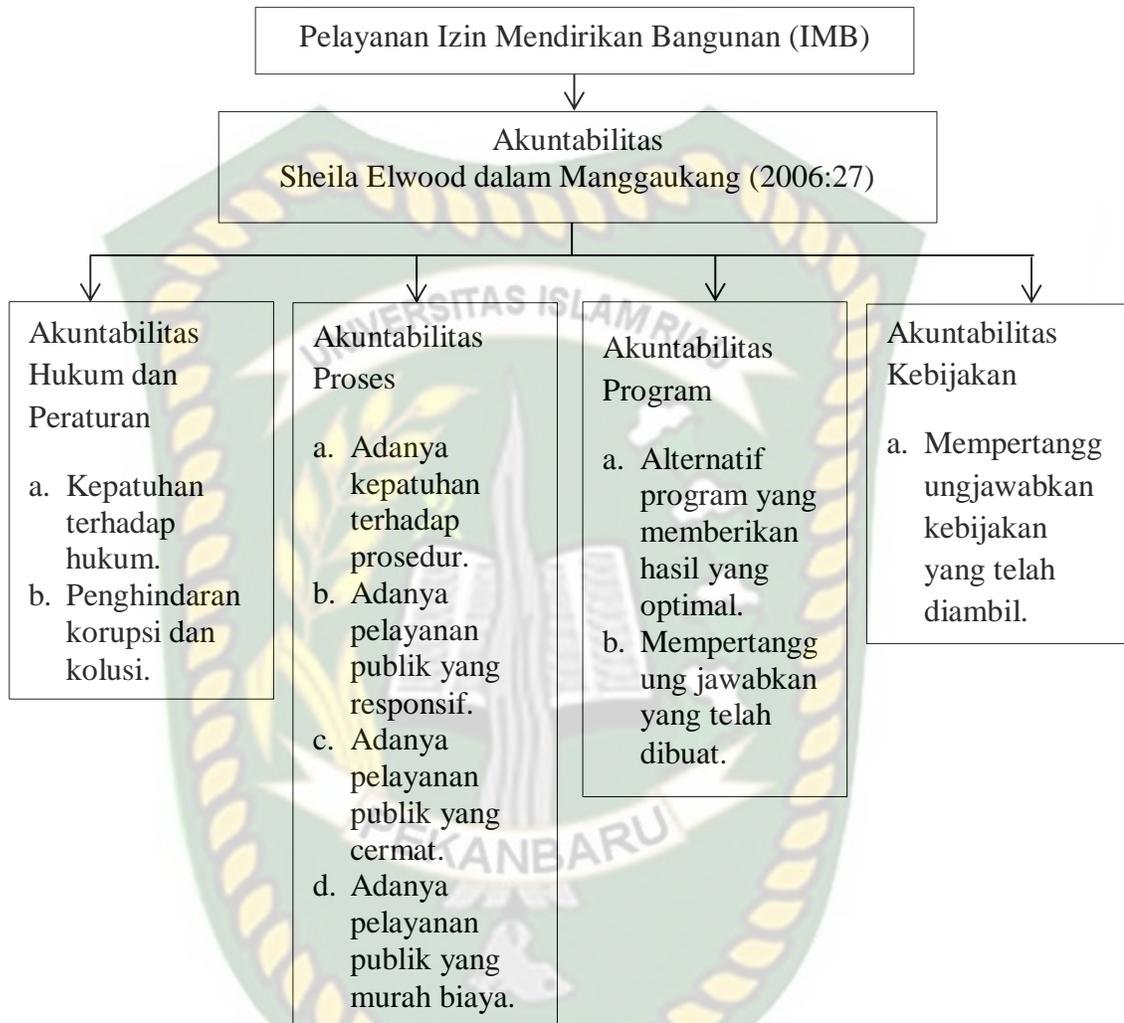
				Dinas Penanaman Modal Kota Samarinda dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi
Deni 2018	Pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan (imb) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten ciamis	Metode deskriptif	Teori Pelayanan Indikator Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis secara umum sudah dilaksanakan namun belum optimal. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih belum optimal sesuai dengan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat menurut Sinambela dkk (2014:6).
Mohammad Haidar	Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin	Metode deskriptif	Teori Pelayanan	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan

Mustagfiri,Prianto Susiloadi 2017	Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta	kualitatif	Indikator Pelayanan	menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan administrasi perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta Berdasarkan Indikator service quality Zeithaml- Parasuraman-Berry (1990:26) yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan di indikator tangibles, reliability dan empathy.
---	---	------------	------------------------	--

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari teori-teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan diatas, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir



D. Konsep Operasional

Setelah beberapa konsep diuraikan dalam hal yang berhubungan dengan kegiatan ini, maka untuk mempermudah dalam mencapai tujuan penelitian perlu disusun definisi operasional yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah suatu perorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan arjana bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum kemasayarakatan.
2. Pemerintahan adalah semua kegiatan lembaga atau badan-badan politik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan Negara.
3. Kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

4. Akuntabilitas merupakan sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (responsibility), kemampuan memberikan jawaban (answerability), yang dapat dipersalahkan (blameworthiness) dan yang mempunyai ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan.
5. Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasibaik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
6. Izin Mendirikan Bangunan merupakan perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.
7. Akuntabilitas Hukum Peraturan merupakan pertanggungjawaban yang berkaitan dengan kegiatan penegakan hukum dan norma kejujuran yang ditujukan dengan tidak melaksanakan berbagai penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang yang dimiliki.
8. Akuntabilitas Proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi.

9. Akuntabilitas Program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program
10. Akuntabilitas Kebijakan merupakan akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas.

E. Operasional Variabel

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.	Akuntabilitas dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan 2. Akuntabilitas Proses 3. Akuntabilitas Program 4. Akuntabilitas Kebijakan	a. Kepatuhan terhadap hukum. b. Penghindaran korupsi dan kolusi a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur. b. Adanya pelayanan publik yang responsif. c. Adanya pelayanan publik yang cermat. d. Adanya pelayanan publik yang murah biaya a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal. b. Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat. a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil

Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tulisan, dan tingkah laku yang dilakukan dan diamati dari orang-orang yang diteliti (Suyanto dan Sutinah, 2011:166).

Penelitian Kualitatif sangat sesuai dengan untuk diterapkan bila penelitian itu bertujuan untuk memahami makna yang mendasari tingkah laku manusia. Pendekatan Kualitatif sesuai diterapkan bila penelitian ingin mendeskripsikan latar dan interaksi yang kompleks dan partisipan (Suyanto dan Sutinah, 2011:174), Sedangkan penelitian Deskriptif adalah penelitian yang melukiskan atau menggambarkan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal,2010:20).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, instansi ini berlokasi di Kabupaten Siak. Dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak banyak bersentuhan dengan masyarakat terutama yang ingin mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai *leading sector* dalam hal pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

C. Informan

a. Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan pegawai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan masyarakat yang sudah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Informan merupakan orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti (Bagong Suyanto:172).

Adapun informan dalam penelitian ini adalah 1 orang pegawai pelayanan IMB dan 1 orang masyarakat yang sudah mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

b. Key Informan

Key Informan merupakan orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian (Bagong Suyanto:172) Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.

D. Teknik Penentuan Informan

Karena karakteristik dari populasi beragam kemudian ditambah dengan sub populasi yang jumlahnya berbeda, maka teknik pengambilan sampel juga dilakukan dengan berbeda pula. Untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan *teknik sensus* yaitu seluruh responden dijadikan sampel. Sedangkan Masyarakat Kabupaten Siak menggunakan

teknik Insidental Sampling merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2015).

E. Jenis Sumber Data

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti. Dalam mengumpulkan data primer dilakukan dengan dua cara, yaitu: Kuesioner (Questionnaire) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011: 142). Dalam penelitian ini cara pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang telah tersedia jawabannya.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Ulber Silalahi, 2010:291). Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data perpustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan dan dokumentasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (*personal face to face interview*) dengan sumber data (responden) (Muhidin & Abdurahman, 2007: 21).

2. observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, baik dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi alamiah atau sebenarnya (lapangan) (Muhidin & Abdurahman, 2007: 19).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*lifestories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga dapat di pahami dan di informasikan kepada orang lain. Dengan aktivitas tersebut data yang semulanya masih tidak beraturan dapat disederhanakan dan kemudian mudah untuk dipahami.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Kualitatif secara Deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dari informan, setelah data terkumpul dan dikelompokkan atau diklarifikasikan lalu disusun kemudian diuraikan dalam bentuk pembahasan serta disertai kesimpulan.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Dibawah ini dapat dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini yang dimulai pada bulan juni 2020 sampai bulan November 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian Tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu																											
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x																								
2	Seminar UP								x																				
3	Revisi UP									x	x																		
4	Penelitian Lapangan										x			x															
5	Pengolaan dan analisis data													x	x														
6	Bimbingan Skripsi															x		x											
7	Ujian Skripsi																												
8	Revisi Skripsi																												
9	Pengesahan dan Penyerahan Skripsi																												

I. Rencana Sistematis Laporan Penelitian

Untuk lebih memahami secara garis besar penusunan usulan penelitian ini, penulis membagi dalam 6 (enam) bab sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.
- BAB II : Studi Kepustakaan dan Kerangka Pikiran meliputi Studi Kepustakaan, Kerangka Pikir, Konsep Operasional, Operasional Variabel, dan teknik Pengukuran.
- BAB III : Metode Penelitian berisi tentang Metode Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan, Teknik Pengumpulan Data, Jadwal Waktu Kegiatan dan Rencana Sistematis Laporan Penelitian.
- BAB IV : Deskripsi Lokasi Penelitian mengenai Keadaan Geografis, Keadaan wilayah, Luas Wilayah, Keadaan Pemerintahan.
- BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.
- BAB VI : Penutup meliputi Kesimpulan dan Saran.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Siak

1. Sejarah Singkat Kabupaten Siak

Kabupaten Siak sebelumnya merupakan sebuah Kerajaan siak sri indrapura yang berdiri pada tahun 1723 M oleh seorang raja kecil yang bergelar sultan abdul jalil rahmat syah putra dari sultan mahmud syah (sultan kerajaan johor) dengan istrinya yang bernama encik pong, dan letak pusat kerajaan berada di buantan. asal mula nama siak konon berasal dari sejenis nama tumbuhan yaitu siak-siak yang terdapat di sekitar daerah buantan. Sebelum berdirinya kerajaan siak, daerah siak berada dibawah kekuasaan kerajaan johor di bawah pemerintahan dan pengawasan dari kesultanan johor. Namun setelah hampir 100 tahun daerah ini tidak ada yang memerintah, kemudian di tunjuk syahbandar untuk mengawasi dan memungut cukai dari hasil hutan dan hasil laut.

Pada awal tahun 1699 Sultan kerajaan johor yang bergelar Sultan Mahmud Syah II dibunuh oleh magat Sri Rama, sedangkan istrinya encik pong sedang hamil dan dilarikan ke singapura kemudian ke Jambi. Di dalam perjalanan encik pong melahirkan raja kecil dan dibesarkan di sebuah kerajaan pagaruyung, minangkabau. Sementara itu pucuk pimpinan kerajaan johor diduduki oleh datuk bendahara tun habib yang bergelar sultan abdul jalil riayat syah.

Setelah raja kecil dewasa dan pada tahun 1717 raja kecil berhasil merebut tahta kesultanan johor. Namun pada tahun 1722 kerajaan johor berhasil direbut

kembali oleh tengku sulaiman ipar dari raja kecil yaitu putera dari sultan abdul jalil riayat syah. Dalam merebut kerajaan johor ini tengku sulaiman dibantu oleh dengan beberapa bangsawan bugis dan terjadilah perang saudara yang mengakibatkan kerugian cukup besar bagi kedua belah pihak. Pihak johor mengundurkan diri ke pahang dan raja kecil mengundurkan diri ke buantan dan kemudian mendirikan daerah baru di pinggiran sungai buantan (anak sungai siak), demikianlah awal dari berdirinya kerajaan siak di buantan.

Semasa pemerintahan sultan ismail dengan sultan assyaidis syarif ismail jalil jalaluddin (1827-1864) pusat kerajaan siak di pindahkan ke kota siak sri indrapura dan akhir masa pemerintahan sultan siak berakhir.

Pada masa pemerintahan ke 11 yaitu sultan assayaidis syarif hasyim abdul jalil syaifuddin yang memerintah pada tahun 1889-1908. Pada tahun 1889 dibangunlah sebuah istana yang megah terletak di kota siak sri indrapura, istana ini bernama istana asseraiyah al hasyimiah. Pada masa pemerintahan sultan syarif hasyim, siak mengalami kemajuan yang begitu pesat terutama dibidang ekonomi. Dan pada masa itu pual beliau berkesempatan mengunjungi eropa yaitu ke negara jerman dan belanda.

Setelah sultan syarif hasyim wafat, beliau digantikan oleh putranya yang masih bersekolah di batavia yang bernama tengku sulung syarif kasim pada tahun 1915 dan barulah beliau dinobatkan sebagai sultan siak ke-12 dengan gelar assayaidis syarif kasim abdul jalil syaifuddin atau yang dikenal dengan nama sultan syarif kasim (sultan syarif kasim II). Bersamaan dengan diproklamirkannya

kemerdekaan indonesia pada tanggal 17 agustus 1945, beliau pun mengibarkan bendera merah putih di istana siak dan tak lama kemudian beliau berangkat ke jawa untuk menemui bung karno dan menyatakan bergabung dengan republik indonesia. Lalu beliau menyerahkan mahkota kerajaan dan sejumlah uang sebesar sepuluh ribu gulden. Setelah itu beliau meninggalkan siak dan tinggal di jakarta. Kemudian pada tahun 1960 kembali lagi ke siak dan meninggal di rumbai pada tahun 1968. Sultan syarif kasim tidak meninggalkan keturunan baik dari permaisuri pertama yaitu tengku agung maupun dari permaisuri kedua tengku maharatu. Pada tahun 1997 sultan syarif kasim II mendapatkan kehormatan kepahlawanan sebagai seorang pahlawan nasional republik indonesia. Makam sultan syarif kasim ii terletak di tengah kota siak sri indrapura tepatnya di samping masjid sultan syahabudin.

Pada awal pemerintahan republik indonesia, kabupaten siak adalah wilayah kewedanan kabupaten bengkalis dan kemudian berubah menjadi kecamatan siak. Pada tahun 1999 berubah menjadi kabupaten siak dengan ibukotannya siak sri indrapura berdasarkan undang-undang no. 53 tahun 1999.

2. Visi Misi Kabupaten Siak

a. Visi Kabupaten Siak

Terwujudnya kabupaten siak yang maju dan sejahtera dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan berbudaya melayu serta menjadikan kabupaten siak sebagai tujuan pariwisata di sumatera.

b. Misi Kabupaten Siak

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang cerdas, sehat, berakhlak, beriman dan bertakwa.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, terutama kampung-kampung serta penerapan pembangunan yang berwawasa lingkungan.
3. Mewujudkan perekonomian daerah yang mandiri dan berdaya saing melalui pembangunan dan pengembangan sektor pertanian, perkebunan, perikanan, dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya.
4. Mewujudkan destinasi wisata yang berdaya saing.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta pelayanan publik yang prima.

3. Kondisi Geografis Kabupaten Siak

Secara geografis kabupaten siak terletak pada koordinat 10 16'30" LU - 020'49" LS dan 100 54'21"BT-102 14'59"BT. Dan secara fisik geografis kabupaten siak memiliki kawasann pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga sehingga masuk ke dalam daerah segitiga pertumbuhan (growth triangle) indonesia-malaysia-singapura. Bentang alam kabupaten siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah yang berada dibagian timur dan dataran tinggi yang berada dibagian barat.

Pada umumnya struktur tanah yang ada di kabupaten siak umumnya berstruktur tanah podsolik merah kuning dan batuan dan alluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Lahan seperti ini subur untuk pengembangan pertanian, perkebunan dan perikanan. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25-32 celcius, dengan kelembapan dan curah hujan cukup tinggi.

Selain dikenal dengan sungai siak yang membelah wilayah kabupaten siak, daerah ini juga terdapat banyakk tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan yang ada di kabupaten siak. Sungai siak sendiri merupakan sungai terdalamdi indonesia dengan kedalaman mencapai 30 m, sehingga meiliki nilai ekonomis yang tinggi terutama sebagai sarana transportasi perdagangan dan perhubungan. Sedangkan danau-danau yang tersebar di kabupa/ten siak antara lain danau air hitam, danau besi, danau ketialau, danau tembatu sonsang, danau pulau besar, dana zamrud, danau pulau bawah, danau pulau atas, danau tasik rawa dan danau naga sakti.

4. Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Siak

Kabupaten siak secara geografis memiliki luas 8.556,09 km atau 9,74% dari total luas wilayah provinsi riau, yang merupakan kabupaten/kota terluas ke-6 di provinsi riau dengan pusat administrasi di kota siak sri indrapura. Wilayah kabupaten siak sampai tahun 2020 terdiri dari 14 kecamatan yang terdiri dari 9 kelurahan, 114 kampung dan 8 kampung adat.

Secara adminstratif batas wilayah kabupaten siak adalah sebagai berikut:

- a. sebelah utara, berbatasan dengan kabupaten bengkalis dan kabupaten kepulauan meranti.
- b. sebelah selatan, berbatasan dengan kabupaten kampar, kabupaten pelalawan, dan kota pekanbaru.
- c. sebelah timur, berbatasan dengan kabupaten bengkalis, kabupaten pelalawan dan kabupaten kepulauan meranti.
- d. sebelah barat, berbatasan dengan kabupaten bengkalis, kabupaten rokan hulu, kabupaten kampar dan kota pekanbaru.

B. Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak

1. Sejarah singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016. Bergerak di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal serta memiliki tugas untuk membantu pemerintahan Kabupaten Siak dalam melaksanakan tugas di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal yang berada di Kabupaten Siak. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten siak terletak di Komplek Perkantoran Tanjung Agung Desa Sei. Mempura, Kecamatan Mempura.

2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak dalam menjalankan tugasnya mempunyai visi : **“Menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sebagai Penunjang Promosi Investasi Daerah dan Meningkatkan Pelayanan Perizinan yang Prima Tahun 2021”**. Sedangkan misi dalam menjalankan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

1. Meningkatkan Promosi Investasi Daerah serta peran koordinasi bidang penanaman modal untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif.
2. Memberikan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien..
3. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya aparatur pelayanan perizinan dan penanaman modal.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan dan penanaman modal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak mempunyai motto sebagai berikut: **“Cepat, Inovatif, Nyaman, Transparan dan Akuntabel (CINTA)”**.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui wawancara sehingga memperoleh data mengenai identitas informan berdasarkan jabatan, usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden. Selain itu juga diperoleh data-data primer maupun data skunder yang berkaitan dengan Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak, dengan demikian untuk memperoleh data yang selanjutnya akan dianalisis maka penulis perlu mencari data yang akurat dari informan yang mengetahui tentang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Siak.

Untuk mengetahui identitas dari key informan dan informan dapat dilihat pada tabel keterangan di bawah ini yaitu :

Tabel V.1 : Identitas Responden Penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak.

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	H. Heriyanto, SH	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak	Key Informan
2.	Arief Fadillah, SE	Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak	Informan
3.	Nainggolan, S.Pd	Masyarakat yang sudah mengurus IMB	Informan

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang yang terdiri dari satu key informan yaitu kepala Kepala DPMPTSP Kabupaten Siak, Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak serta masyarakat masyarakat yang sudah mengurus IMB di Kabupaten Siak.

1. Usia Responden

Usia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan penelitian. Kematangan seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak ada harus dilakukan, maka usia menjadi hal yang berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubungan dengan terkaitan antar umur dan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka tabel di bawah ini akan digambarkan kriteria usia informan, yaitu sebagai berikut :

Tabel V.2 : Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	25-35	-	-
2.	35-45	1	33,33%
3.	45-55	2	66,67%
Jumlah		3	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan dari Tabel V.2 di atas dapat dilihat bahwa terdapat 1 orang dengan kriteria usia 35-45 tahun dengan persentase 33,33% dan 2 orang dengan kriteria usia 45-55 tahun dengan persentase 66,67% sedangkan untuk usia 25-35 tidak ada. Dalam penelitian ini usia informan dapat dikategorikan baik dan sesuai dengan kebutuhan penelitian serta mempermudah pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan unsur genetika dari para responden. Untuk lebih jelasnya identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3 : Klasifikasi Responden penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	3	100%
2.	Perempuan	-	-
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan dari Tabel V.3 di atas dapat dilihat bahwa dari keseluruhan key informan dan informan terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 100% dan tidak ada yang berjenis kelamin perempuan. Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidak dapat mempengaruhi kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar adanya. Jenis kelamin informan juga tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian di karenakan jenis kelamin tidak bisa dijadikan patokan atau pedoman untuk menentukan sebuah pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah dari penelitian.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi pekerjaan atau jabatan seseorang dalam perusahaan ataupun kantor-kantor pemerintahan serta lembaga-lembaga non department. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari tingkat pendidikan informan dalam penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak. Yaitu sebagai berikut :

Tabel V.4 : Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA	-	-
2.	D-III (Diploma)	-	-
3.	S-1 (Sarjana)	3	100%
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data olahan peneliti 2020

Seperti yang dapat dilihat pada tabel V.4 di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan key informan dan informan yaitu sebanyak 3 orang berpendidikan (S1) dengan persentase 100%, sedangkan untuk pendidikan (SMA dan D-III) tidak ada. Tingkat pendidikan mempengaruhi cara berfikir seseorang dalam mengambil sebuah keputusan maupun dalam memberikan pendapat, karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian dan pola pikir yang dimilikinya.

B. Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak

Sejalan dengan aktifitas pembangunan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kemakmuran rakyat, maka sudah selayaknya diupayakan pula meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkannya, sehingga pembangunan mampu mencapai sasaran dalam segala bidang kehidupan masyarakat.

Akuntabilitas ialah elemen terpenting dalam good governance dan merupakan tantangan utama yang dihadapi pemerintah dan pegawai negeri. Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendirikan sebuah bangunan, masyarakat harus memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan.

Permasalahan dalam akuntabilitas pelayanan IMB yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak ditemukannya keluhan masyarakat Kabupaten Siak berupa masih ada masyarakat yang mendirikan bangunan ilegal dikarenakan sulitnya dalam pelayanan dan pemahaman IMB berbasis Online di Kabupaten Siak, maka penulis akan mengajukan hasil wawancara tersebut dalam bentuk uraian mengenai Akuntabilitas Pelayanan di kabupaten Siak.

Berikut ini dijelaskan hasil tanggapan dari key informan dan informan terhadap indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara kepada 3 (tiga) orang yang telah ditetapkan.

1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan

Menurut Sheila Elwood Akuntabilitas Hukum dan Peraturan ialah akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

Dimana penulis memiliki beberapa item penilaian dalam melihat tugas yang diberikan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Akuntabilitas Hukum dan Peraturan yang terlaksana adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan terhadap Hukum

Kepatuhan terhadap Hukum pada hakikatnya adalah “kesetiaan” seseorang atau subyek hukum terhadap hukum itu yang diwujudkan dalam bentuk perilaku yang nyata. Pembangunan dibidang hukum didasarkan atas landasan sumber tertib hukum seperti terkandung dalam Pancasila dan UUD 19945.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau

selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Dalam hal kepatuhan terhadap hukum, pelayanan yang kami berikan selalu menyangkutkan dan mengikutsertakan hukum yang berlaku di DPMPTSP dan tidak bertindak diluar norma Agama dalam perihal tugas melayani masyarakat yang ingin mengurus IMB”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“Patuh dan taat, karena memang melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku di dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“alhamdulillah taat hukum dan juga transparan, tidak ada lari dari hukum yang berlaku”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator kepatuhan terhadap hukum, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sudah patuh dan taat terhadap hukum serta tidak bertindak diluar norma Agama sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Penghindaran Korupsi dan Kolusi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak terhindar dari korupsi dan lagi sudah mengurangi tatap muka ataupun si pemohon dengan yang memberikan izin sudah tidak bertatap muka lagi”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“sejauh ini semenjak adanya sistem online dan tidak ada tatap muka, saya tidak menemukan yang namanya kecurangan atau suap supaya mempercepat proses perizinan”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S,Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“menurut saya, pemberian imbalan pada petugas pelayanan merupakan hal yang wajar dalam proses pengurusan layanan, dan mungkin akan sedikit di persulit jika tidak ada biaya tambahan”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator penghindaran korupsi dan kolusi, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak untuk saat ini terhindar dari korupsi, dikarenakan dengan adanya system online tidak ada lagi tatap muka antara pemohon dan petugas pelayanan, tetapi masih ada masyarakat yang memberi imbalan supaya mempercepat pengurusan, sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang (Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) Pasal 4 Ayat 4 yang berbunyi “Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

2. Akuntabilitas Proses

Menurut Sheila Elwood Akuntabilitas Proses ialah akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya.

Dimana penulis memiliki beberapa item penilaian dalam melihat tugas yang diberikan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Akuntabilitas Proses adalah sebagai berikut:

1. Adanya kepatuhan Terhadap Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“kepatuhan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Siak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur), Maklumat Pelayanan dan Petunjuk Teknis yang berlaku”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27

Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“selalu sejalan dengan SOP yang ada, apabila terjadi keterlambatan maklumat pelayanan atau waktu penyelesaian pengurusan itu disebabkan sewaktu-waktu persyaratan SOP bertambah dan kelengkapan persyaratan pemohon belum terlengkapi sehingga membutuhkan waktu”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“pelayanan DPMPTSP Kabupaten Siak sudah disiplin untuk hal waktu, dalam arti waktu yang diberikan untuk pengurusan IMB digunakan dengan tepat tidak ingkar dari SOP, hanya saja saya yang perlu pindah ketempat yang ada jaringan untuk mengakses link karena tempat saya susah jaringan”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Adanya kepatuhan terhadap prosedur, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), Maklumat Pelayanan

dan Petunjuk Teknis yang berlaku bahwasanya pelayanan DPMPTSP sudah sesuai prosedur yang distandarkan perundang-undangan.

2. Adanya Pelayanan Publik yang Responsif

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Kejelasan tentang informasi pengurusan permohonan IMB sekarang sudah melalui website, sosial media dan adanya informasi pengurusan yang mudah diakses”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan sistem yang baru sekarang yaitu pengurusan melalui online, apabila ada pemohon yang tidak paham dengan pengurusan bisa langsung melihat website DPMPTSP tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP langsung”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“Dengan adanya sistem online IMB saya tidak perlu lagi bertanya-tanya mengenai pengurusan yang tidak dimengerti, jika tidak paham tinggal kunjungi website nya lebih fastrespon dan transparan dibandingkan bertatap muka langsung”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Adanya Pelayanan Publik yang Responsif, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak sekarang lebih responsif karena kejelasannya tentang informasi pengurusan permohonan IMB sekarang sudah melalui website tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP atau bertatap muka langsung sehingga banyak menghemat waktu dan biaya, sesuai pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang asas-asas pelayanan publik (keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan).

3. Adanya Pelayanan Publik yang Cermat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau

selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“bahwa pelayanan publik yang diberikan mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, jika peraturannya berubah, berubah pula pelayanannya sesuai dengan peraturan, sehingga ketepatan pengurusan atau kecermatan dalam pengurusan IMB tergantung kepada persyaratan yang berlaku”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“ya namanya juga manusia tidak selalu selamanya benar, pasti ada aja kesalahan walaupun sedikit, tapi insyaallah dalam pelayanan kami selalu teliti dan berhati-hati dalam mengurus perizinan sesuai dengan Undang-undang yang diterapkan disini”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“dari pelayanan meraka sudah teliti dan hasilnya sudah sesuai standar”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Adanya Pelayanan Publik yang Cermat, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak bahwa pelayanan publik yang diberikan mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta sudah sangat berhati-hati dan teliti dalam pencapaian.

4. Adanya Pelayanan Publik Yang Murah Biaya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Di gratiskan saja, memang pelayanannya gratis tetapi retribusi harus tetap ada karena kena pajak”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“sebaiknya di gratisin aja, tapi terkadang pemohon suka memberi tanda terimakasih, mau nolak juga segan”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“karena sudah sistem online dalam pengurusan, jadi tidak heran jika biaya lebih terkendali”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Adanya Pelayanan Publik Yang Murah Biaya, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak dengan adanya sistem yang berbasis online lebih mengurangi biaya transport yang dikeluarkan pemohon, tetapi pelayanan dan transportasi memang hemat biayanya namun retribusi harus tetap ada dikarenakan kena pajak, berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 27 Ayat 2 yang berbunyi “segala penerimaan daerah yang timbul dari pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang merupakan urusan pemerintah daerah diserahkan kepada daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pajak dan retribusi daerah”.

3. Akuntabilitas Program

Menurut Sheila Elwood Akuntabilitas Program ialah akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

Dimana penulis memiliki beberapa item penilaian dalam melihat tugas yang diberikan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Akuntabilitas Program adalah sebagai berikut:

1. Alternatif Program yang Memberikan Hasil yang Optimal

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Kami menerapkam program SIMBG (Sistem Informasi Membangun Bangunan Gedung), hasil yang didapat yaitu mempermudah pelayanan yang jauh dari lokasi DPMPTSP sehingga jarak tidak lagi menjadi hambatan pemohon, cukup dengan sistem Online saja dalam mengurus IMB”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“Alternatifnya ya itu tadi, dengan mengunjungi website kami semua pengurusan sudah melalui online, programnya kami yaitu SIMBG (Sistem Informasi Membangun Bangunan Gedung) dengan adanya program ini mempermudah pelayanan dalam hal pengurusan pemohon yang jauh dari lokasi DPMPTSP”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“Dengan adanya program online membuat saya tidak perlu repot-repot untuk melakukan perjalanan ke lokasi DPMPTSP, namun tetap saja saya susah untuk mengakses link disebabkan jaringan ditempat kami kurang bagus ”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Alternatif Program yang Memberikan Hasil yang Optimal dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang

diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak menunjukkan hasil yang optimal untuk program SIMBG (Sistem Informasi Membangun Bangunan Gedung) dan lebih efektif untuk waktu pengurusan.

2. Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Yang pAsti sesuai dengan SOP, yang kedua dengan adanya Rekan hasil dari izin yang diterbitkan selanjutnya pemberitahuan informasi yang terbaru”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“kami memepertanggungjawabkannya Berdasarkan dengan adanya hasil Rekan dari izin yang diterbitkan serta memberi pelayanan berdasarkan profesionalitas dan harus sesuai SOP yang berlaku”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“menurut saya sudah bertanggungjawab, karena hasilnya sudah sesuai dengan standarnya, kalo terjadi penyimpangan dalam pencapaian standar, ya harus di upayakan perbaikan secepat mungkin”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak telah sesuai SOP, apabila terjadi penyimpangan dalam pencapaian standar harus cepat dalam upaya perbaikan.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Menurut Sheila Elwood Akuntabilitas Kebijakan ialah akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penelitian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Dimana penulis memiliki beberapa item penilaian dalam melihat tugas yang diberikan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Akuntabilitas Program adalah sebagai berikut:

1. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Heriyanto, SH pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 14:24 WIB beliau selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak yang menjelaskan bahwa:

“Bahwa mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil itu salah satunya membuat SOP, Maklumat Pelayanan dan Juknis sesuai dengan aturan yang berlaku”

Selanjutnya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis melakukan wawancara kepada Bapak Arief Fadillah, SE pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 10:15 WIB beliau selaku Seksi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pemanfaatan Ruang 1 DPMPTSP Kabupaten Siak mengatakan bahwa:

“Kami amati dulu data-data lokasi atau tempat yang ingin diberikan izin, jika sesuai dengan standar dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan kami lanjutkan pengurusan”

Kemudian penulis juga mewawancarai Bapak Nainggolan, S.Pd pada hari rabu tanggal 27 Januari 2021 pukul 15:52 WIB beliau selaku masyarakat setempat yang sudah mengurus IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak, mengatakan bahwa:

“biaya yang diminta tidak melebihi dari biaya yang telah ditetapkan, soalnya saya mengurus sendiri tidak melalui calo”

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Siak pada Hari Rabu 27 Januari 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak hasil yang diberikan sesuai dengan SOP, Maklumat Pelayanan dan Juknis serta menetapkan biaya kepada pemohon lebih transparansi.

Berdasarkan hasil pembahasan dari keseluruhan indikator, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sudah memberikan pelayanan yang akuntabel sesuai dengan SOP, maklumat pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang diterapkan sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang (Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) Pasal 4 Ayat 4, pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang asas-asas pelayanan publik,

Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 27 Ayat 2. Serta program SIMBG (Sistem Informasi Membangun Bangunan Gedung) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak telah menunjukkan hasil yang efektif untuk mempercepat waktu pengurusan.



BAB VI

PENUTUP

Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan saran untuk bahan masukan untuk pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator Akuntabilitas Hukum dan Peraturan dapat disimpulkan bahwa sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan hukum yang berlaku berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang (Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) Pasal 4 Ayat 4
2. Indikator Akuntabilitas Proses dapat disimpulkan bahwa pelayanan DPMPTSP sudah sesuai prosedur yang distandarkan perundang-undangan sesuai pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang asas-asas

pelayanan publik dan Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 27 Ayat 2.

3. Indikator Akuntabilitas Program dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP mempunyai program SIMBG (Sistem Informasi Membangun Bangunan Gedung), hasil yang didapat yaitu mempermudah pelayanan yang jauh dari lokasi DPMPTSP dan program ini sesuai dengan SOP yang berlaku.
4. Indikator Akuntabilitas Kebijakan dapat disimpulkan bahwa hasil yang diberikan sesuai dengan SOP, Maklumat Pelayanan dan Juknis serta masalah biaya kepada pemohon lebih transparansi .

Dari keseluruhan indikator dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak sudah memberikan pelayanan yang akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diterapkan.

2. Saran

1. Kepada DPMPTSP Kabupaten Siak Lebih kreatif lagi dalam Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk memberikan kritik, saran atau pendapat atau proses pemberian pelayanan untuk meningkatkan kontrol publik demi tercapainya akuntabilitas pelayanan publik. Salah satunya ialah dengan mengoptimalkan penggunaan kotak saran.

2. Untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan, faktor-faktor pendukung lain dari akuntabilitas seharusnya lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan seperti penggambaran fungsi dan kekuasaan, dialog dengan masyarakat tentang pentingnya akuntabilitas. Agar masyarakat bisa lebih mengetahui bagaimanana transparansi pelayanan yang diberikan kepada mereka supaya tidak ada simpang siur persoalan biaya tambahan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurahman dan Muhidin. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- _____. 2012. (Jilid Dua). *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Anderson, K., & Carol Kerr. (2002). *Customer Relationship Management*. New York: McGraw-Hill.
- Anggriawan, Faisal. (2010). *Pengembangan Fasilitas dan Atraksi di Situ Patengan Ciwidey Guna Meningkatkan Lama Tinggal Wisatawan*. Skripsi Sarjana pada program Manajemen Resort dan Leisure UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2007. *The Super Leader Super Manager*. Jakarta: Tazkia multimedia & proLm Centre.
- Antonio, Muhammad Syafii, dkk. 2013. *The Islamic Capital market Volatility: A Comparative Study between in Indonesia and Malaysia*. Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan.

- Bagir, Manan. 2001. *Menyongsong Otonomi Daerah*. Pusat Studi Hukum (PSH) Fakultas Hukum UII. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Elwood, Sheila. 2003. *Parish Town and Cauncils: Financial Accountability and Management*. Local Government Studies, vol19, pp 368-386. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo*, Jakarta.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV.Alfabeta.
- Jabbara, Joseph, G dan O, P, Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian Press. Inc.
- Kumorotomo, Wahyudin. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Pu blik, Edisi Kedua*.
- Mahsun. (2011). *Metode Penelitian Bahasa. Tahap Strategi, Metode dan Tekniknya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Manggaukang, Raba. 2006. *Akuntabilitas: Konsep dan Implementasi*.Cet I; Malang: UMM Press.
- Miftah, Toha. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Monir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000-2001. *Kybernologi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ndraha Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Rachmadi. (2008). *Penngaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Karimun*
- Rasyid, M Ryaas. (1997). *Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta: MIPI, Yarsip.
- _____, 2001. *Pemerintahan Yang Amanah*. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- _____. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, HR.2002. *Hukum Administrasi Negara*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Sarundajang, S.H. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*, Jakarta: Pustaka sinar Harapan.
- Sedarmayanti, 2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Ilham Jaya, Bandung.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2011 & 2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.

_____, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

Turner, Mark dan David, Hulme. 1997. *Governance, Administration and Developmant*, London: MacMillan press.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Jurnal:

Mardiasmo, (2006), (Jurnal Akuntansi Pemerintahan Vol. 2, No. 1 Mei), *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Governance*.

Mulgan, R. 2000. "Accountability: An Ever-Expanding Concept?". *Journal Public Administration*. Vol. 78.

Dokumentasi:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

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

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis

Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 27 Ayat 2 *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Perda Kab.Siak Nomor 03 Tahun 2012 *Tentang Izin Mendirikan Bangunan.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 *tentang asas-asas pelayanan publik.*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 pasal 3

Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 *Tentang pemerintah daerah.*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 *tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.*