

**FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU)**

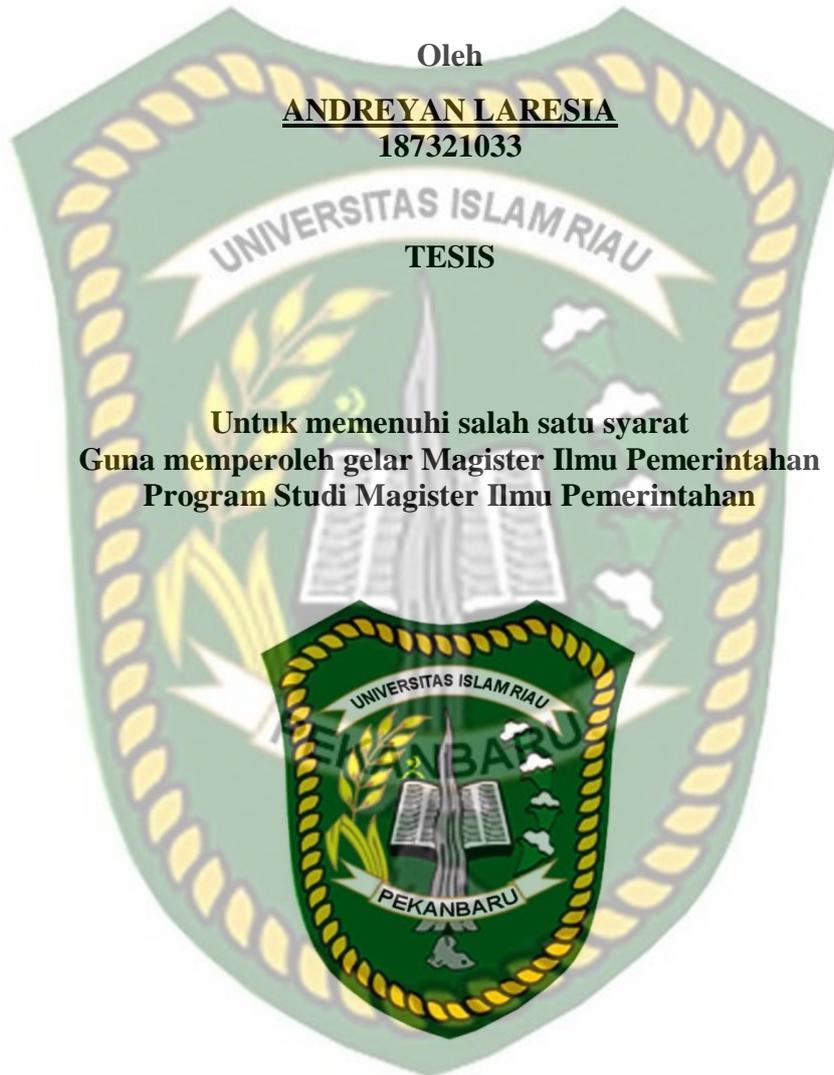
Oleh

**ANDREYAN LAREZIA**

**187321033**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : ANDREYAN LAREZIA  
NPM : 187321033  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Judul Tesis : FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN  
PUBLIK (STUDI MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA PEKANBARU)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program pascasarjana,  
Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau

Hari : Senin  
Tanggal : 28 Maret 2022  
Pukul : 13.30 – 14.30 WIB

Dan dinyatakan LULUS  
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA.

Sekretaris



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

Penguji I



Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

**LEMBARAN PERSETUJUAN TESIS**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul :

**FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU)**

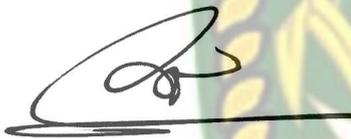
Oleh

Nama : **ANDREYAN LAREZIA**  
Nomor Mahasiswa : **187321033**  
Program Studi : **ILMU PEMERINTAHAN**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dewan Pembimbing untuk Diujikan

Pembimbing I

Tanggal, *17 Feb. 2022*



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

Pembimbing II

Tanggal *28 Jan 2022*



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau



Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR :678/KPTS/PPs-UIR/2020

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama Dosen Pembimbing	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ANDREYAN LAREZIA**

N P M : **187321033**

Program Studi : **ILMU PEMERINTAHAN**

Judul Tesis : **"FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU)"**

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 19 November 2020

Direktur, 

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.**

NIP. 195408081987011002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andreyan Laresia, S.E  
NIM : 187321033  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 17 Agustus 1983  
Alamat Rumah : Jl. Mahang No. 9  
Judul Tesis : Fungsi Pemerintah dalam Pelayanan Publik (Studi Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru)

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila kemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Tesis/karya ilmiah orang lain (*plagiat*), maka gelar Magister Ilmu Pemerintahan (M.IP) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 18 Maret 2022

**Yang Menyatakan,**



**ANDREYAN LARESIA, S.E**

**NIM: 187321033**



# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 035/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ANDREYAN LAREZIA**

NPM : **187321033**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 01 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi. Magister Ilmu Pemerintahan

Pekanbaru, 01 Maret 2022  
Staf Pemeriksa

  
Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.

  
Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *Meinigiva*

# Turnitin Originality Report

Processed on: 26-Feb-2022 14:50 WIB  
ID: 1771313005  
Word Count: 17570  
Submitted: 1

Similarity by Source	
Similarity Index	
11%	
Internet Sources:	11%
Publications:	2%
Student Papers:	5%

FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU) By **Andreyan Laresia**

3% match (Internet from 22-Aug-2019)  
<http://repository.uir.ac.id/459/2/bab2.pdf>

2% match (Internet from 19-Nov-2020)  
<https://daerah.sindonews.com/berita/1449205/174/pekanbaru-kota-percontohan-di-indonesia?showpage=all>

1% match (Internet from 02-Oct-2019)  
<https://www.scribd.com/document/388007768/han>

1% match (Internet from 04-Oct-2018)  
<https://www.scribd.com/document/370052592/defenisi-pemerintah>

1% match (Internet from 05-Jan-2022)  
<http://repository.uin-suska.ac.id/50554/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)  
<http://repository.uin-suska.ac.id/20625/9/9.%20BAB%20IV%20%281%29.pdf>

1% match ( )  
YANDI WARISMAN. "ANALISIS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS PARKIR DI TEPI JALAN UMUM SUDIRMAN)", 2018

1% match (Internet from 23-Jul-2020)  
<https://id.123dok.com/document/qmo5ln9y-tinjauan-yuridis-terhadap-pelayanan-puskesmas-kepada-pasien-di-desa-batu-tunggal-kecamatan-na-ixx-labura-berdasarkan-undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik-3.html>

1% match (Internet from 05-Sep-2021)  
<https://dpmpptsp.pekanbaru.go.id/Jenis-Izin/690/IZIN-MENDIRIKAN-BANGUNAN-IMB>

1% match (student papers from 16-Apr-2021)  
Submitted to Universitas Lancang Kuning on 2021-04-16

1% match (Internet from 03-Jan-2021)  
<http://repository.ub.ac.id/6936/1/Ria%2C%20Christma%20Linca.pdf>

FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU) Oleh ANDREYAN LAREZIA 187321033 TESIS Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2021 ABSTRAK Pemerintah pada awalnya dibentuk adalah untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat lebih luas dalam menjalankan sintern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Fungsi dan peran pemerintahpun menjadi semakin luas dalam kehidupan bermasyarakat. Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi dalam suatu negara mempunyai fungsi primer maupun fungsi sekunder. Fungsi primer pemerintah terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Sedangkan fungsi sekunder pemerintah terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini dijalankan guna tercapainya tujuan suatu negara. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisa pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru dan Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian Kualitatif. Transparansi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan belum secara keseluruhan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan mendapatkan informasi dari website DPMPPTSP. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik di bidang izin mendirikan bangunan yang lebih luas lagi baik melalui media elektronik, cetak, social media, dan media online. Selanjutnya Akuntabilitas pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang memiliki bangunan akantetapi tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Informasi yang didapatkan dari informan, penulis melihat perlu adanya ketegasan dari Pemerintah Kota Pekanbaru yakni DPMPPTSP dan Satpol PP sebagai penegakan perda izin mendirikan bangunan. Kondisi akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari tertib izin mendirikan bangunan dapat terwujud. Kondisi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya penerbitan izin mendirikan bangunan diluar SOP yang telah ditetapkan. Faktor penghambat dalam penelitian ini adalah : Terdapat 47 dokumen kelengkapan administrative izin mendirikan bangunan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan, Waktu penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan selama 36 hari kerja dan Kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat berkaitan dengan izin mendirikan bangunan. Kata kunci : Fungsi, Pemerintahan, Pelayanan Publik ABSTRACT The government was originally formed to ensure the implementation of public order so that individuals in the community are free to carry out their activities without feeling disturbed by threats from both the internal environment and the external environment in society. The functions and roles of the government are becoming increasingly widespread in social life. The

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya, atas nikmat sehat dan nikmat kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dan tesis ini. Shalawat dan salam pada junjungan alam Rasulullah SAW yang menjadi inspirasi iman, islam dan semangat hidup saya.

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk Ayahanda tercinta M. AMIN HASAN dan Ibunda tercinta ERNAWATI, yang telah mengasuh, melindungi dan mendidik ananda selama ini dengan kasih sayang dan ilmu agama yang tak ternilai harganya, semoga Allah SWA membalas seluruh daya dan upaya yang telah mereka lakukan. Kemudian yang selalu ada saat suka maupun duka selalu setia mendampingi yaitu Istriku tercinta RIKA SUSANTI serta anak-anak ku tercinta dan yang kusayangi ZAFRAN AKBAR LAREZIA, NAJWA ASSYIFA LAREZIA DAN RAYYA ADZKIYA LAREZIA yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada Papanya. Dan untuk saudara-saudaraku yang kusayangi ANDREANNA MARISA DAN ANDREYORI FITRIANDI yang selalu mendukung dan menyemangati saya hingga sampai dititik ini. Dan saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Dosen Pembimbing Prof. Dr. H.YUSRI MUNAF, SH, M. Hum dan Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Selanjutnya kupersembahkan tulisan ini teruntuk yang selalu menyemangati sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini, yaitu teman-teman kerja yang selalu mensupport sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini, terimakasih atas masukan, kritikan dan ketulusan dalam menemani dan membantu saya selama ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA LENGKAP : ANDREYAN LAREZIA
2. TEMPAT TANGGAL LAHIR : PEKANBARU, 17 AGUSTUS 1983
3. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
4. AGAMA : ISLAM
5. NAMA ORANG TUA  
AYAH : M. AMIN HASAN  
IBU : ERNAWATI
6. ALAMAT : Jl. Mahang No. 9
7. TELEPON/HP : 0812-7603-494
8. EMAIL : andreyan.laresia17@Yahoo.com
9. RIWAYAT PENDIDIKAN  
SD : 1996 ( SDN 001 Pekanbaru )  
SMP : 1999 ( SMPN 04 Pekanbaru )  
SMA : 2002 ( SMAN 02 Pekanbaru )  
S-1 : 2007 (Akuntansi Universitas islam Riau)
10. RIWAYAT PEKERJAAN  
TAHUN 2009-2017 : ASN di Dinas Kesehatan Kab. Siak  
TAHUN 2018 - sekarang : ASN di DPMPSTSP Kota Pekanbaru



Pekanbaru, 18 Maret 2022

ANDREYAN LAREZIA

## ABSTRACT

*The government was originally formed to ensure the implementation of public order so that individuals in the community are free to carry out their activities without feeling disturbed by threats from both the internal environment and the external environment in society. The functions and roles of the government are becoming increasingly widespread in social life. The government as the highest legal organization in a country has both primary and secondary functions. The primary function of government consists of a service function and a regulatory function. Meanwhile, the secondary function of the government consists of a development function and an empowerment function. These functions are carried out in order to achieve the goals of a country.*

*The purpose of this study is to analyze the service of building permits in the city of Pekanbaru and to find out the inhibiting factors in the service of building permits in the city of Pekanbaru. The research method used in this research is using qualitative research methods.*

*Transparency of public services in the field of building permits has not as a whole community who manages building permits obtain information from the DPMPTSP website. The need for socialization to the public as users of public services in the field of building permits is wider, either through electronic media, print, social media, and online media. Furthermore, public service accountability in the field of building permits is still found in people who own buildings but do not have building permits. Information obtained from informants, the authors see the need for firmness from the Pekanbaru City Government, namely DPMPTSP and Satpol PP as enforcement of the Perda for building permits. so that accountability or accountability of the orderly building permits can be realized. The condition of public services in the field of building permits is still finding the issuance of building permits outside the SOP that has been set. The inhibiting factors in this study are: There are 47 administrative documents for building permits that must be completed by the community to obtain building permits, the completion time for the issuance of building permits for 36 working days and the lack of socialization from the Pekanbaru City Government in this case the Pekanbaru City DPMPTSP to community related to building permits.*

*Keywords: Function, Government, Public Service*

## ABSTRAK

Pemerintah pada awalnya dibentuk adalah untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat leluasa dalam menjalankan sintern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Fungsi dan peran pemerintahpun menjadi semakin luas dalam kehidupan bermasyarakat. Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi dalam suatu negara mempunyai fungsi primer maupun fungsi sekunder. Fungsi primer pemerintah terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Sedangkan fungsi sekunder pemerintah terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini dijalankan guna tercapainya tujuan suatu negara.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisa pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru dan Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian Kualitatif. Transparansi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan belum secara keseluruhan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan mendapatkan informasi dari website DPMPTSP. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik di bidang izin mendirikan bangunan yang lebih luas lagi baik melalui media elektronik, cetak, social media, dan media online. Selanjutnya Akuntabilitas pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang memiliki bangunan akantetapi tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Informasi yang didapatkan dari informan, penulis melihat perlu adanya ketegasan dari Pemerintah Kota Pekanbaru yakni DPMPTSP dan Satpol PP sebagai penegakan perda izin mendirikan bangunan. sehingga akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari tertib izin mendirikan bangunan dapat terwujud. Kondisi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya penerbitan izin mendirikan bangunan diluar SOP yang telah ditetapkan. Faktor penghambat dalam penelitian ini adalah : Terdapat 47 dokumen kelengkapan administrative izin mendirikan bangunan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan, Waktu penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan selama 36 hari kerja dan Kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat berkaitan dengan izin mendirikan bangunan.

Kata kunci : Fungsi, Pemerintahan, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT berkat rahmat dan anugerah Nya, baik berupa kesehatan kesempatan dan kekuatan kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan (M.IP) pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Hasil yang diperoleh dari penulisan tesis ini bukan merupakan hal yang baru, namun diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu sumbangan pemikiran secara akademis bagi studi analisis suatu permasalahan yang terdapat dilingkungan pemerintahan di Indonesia pada umumnya dan Kota Pekanbaru khususnya.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang berperan dan telah banyak membantu selama penulisan mengikuti pendidikan sampai penyusunan tesis ini. Untuk itu perkenankanlah penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL Rektor Universitas Islam Riau-Pekanbaru, atas pembinaan terhadap lembaga pendidikan yang peneliti jadikan sebagai tempat menimba ilmu;
2. Bapak Prof. Dr. Yusri Munaf, SH, M.Hum Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi lembaga pendidikan yang peneliti tempuh.
3. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA sebagai Ketua Program Pasca Ilmu Pemerintahan

4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum sebagai Pembimbing I penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini
5. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si. sebagai Pembimbing II penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini
6. Para Dosen Program Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau-Pekanbaru yang telah banyak memberikan sumbangsih Ilmu Pengetahuan
7. Kepada Orang Tua dan semua Saudara-saudara Penulis serta terkhusus kepada Istri tercinta yang turut berdoa memberikan semangat kepada Penulis
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebut satu persatu dalam kata pengantar ini. Semoga segala amal dan keikhlasan yang telah diberikan menjadi pahala disisi Allah SWT.

Demikian yang dapat Penulis sampaikan, semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya. Untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Terima kasih.

Pekanbaru, Maret 2022

ANDREYAN LAREZIA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	18
1.3. Batasan Masalah .....	19
1.4. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	19
A. Tujuan Penelitian .....	19
B. Kegunaan Tujuan Penelitian.....	19
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1. Ilmu Pemerintahan .....	20
2.2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	39
2.3. Teori Pelayanan .....	41
2.4. Teori Organisasi Pemerintahan.....	48
2.5. Konsep Inovasi Pemerintahan.....	49
2.6. Teori Perizinan.....	51
2.7. Kerangka Pemikiran.....	52
2.8. Konsep Operasional.....	52
2.9. Operasional Variable .....	54
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian .....	55
3.2. Lokasi Penelitian.....	55
3.3. Key Informan dan Informan .....	55
3.4. Teknik Penarikan Responden .....	56
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	56
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.7. Teknik Analisa Data .....	57
3.8. Jadwal Penelitian .....	58
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1. Profil Kota Pekanbaru.....	59
4.2. Profil DPMPSTP.....	67

<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian .....	94
5.2. Faktor penghambat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru.....	113
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	114
6.2. Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>



## DAFTAR TABEL

1.1. Standar Operasional.....	13
2.1. Operasional Variabel.....	46
3.1. Jadwal Penelitian.....	50



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah pada awalnya dibentuk adalah untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat leluasa dalam menjalankan kegiatannya tanpa merasa terganggu oleh ancaman-ancaman baik dari lingkungan intern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat menjadi semakin kompleks dan berkembang. Fungsi dan peran pemerintahpun menjadi semakin luas dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945<sup>1</sup> pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kekuasaan tertinggi berada di tangan rakyat dan negara terbentuk karena kehendak rakyat. Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi dalam suatu negara mempunyai fungsi primer maupun fungsi sekunder. Fungsi primer pemerintah terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Sedangkan fungsi sekunder pemerintah terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini dijalankan guna tercapainya tujuan suatu negara.

Tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (2)

kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<sup>2</sup>, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia. Menurut Sedarmayanti<sup>3</sup>, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan

<sup>2</sup> Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung

memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya<sup>4</sup>.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik banyak mengalami hambatan terutama dalam kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Secara garis besar bahwa pelayanan publik dianggap masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal. Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah adalah<sup>5</sup>:

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah.

Ndraha mengatakan bahwa pemerintah memegang tanggungjawab atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah

<sup>4</sup> Jom FISIP Volume 1 No. 2 Oktober 2014

<sup>5</sup> Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*.<sup>6</sup>

Sejalan dengan bergulirnya otonomi daerah Kota Pekanbaru terus berkembang pesat dan menjelma menjadi kota yang luar biasa di Indonesia dalam satu dekade terakhir. Dengan letak geografisnya yang sangat strategis, Pekanbaru memiliki potensi yang unik, karena berada tepat di tengah Provinsi Riau dan di jantung pulau Sumatera. Dikelilingi daerah yang kaya dengan sumber daya alam, berada pada jalur lintas timur Sumatera dan sekaligus berfungsi sebagai pintu gerbang Indonesia bagian barat menuju kawasan Asia, Amerika dan Eropa. Pekanbaru menjelma menjadi kota harapan baru di Negara Republik Indonesia.

Di samping berkembang menjadi sebuah metropolitan Pekansikawan (Pekanbaru, Siak, Kampar dan Palalawan), Pekanbaru juga tumbuh menjadi salah satu pusat kegiatan nasional dan memberi pengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi regional khususnya wilayah Sumatera. Perkembangan Pekanbaru sebagai sebuah kota bisnis menempatkan kota ini sebagai kota dengan peredaran uang terbesar di Indonesia di luar pulau jawa, yang didominasi oleh kegiatan jasa, perdagangan dan industri (MICE dan manufaktur).

Perkembangan dan dinamika Pekanbaru tidak terlepas dari perhatian pemerintah pusat, yang menilai bahwa Pekanbaru sangat cocok dan siap untuk implementasi berbagai pilot project (proyek percontohan) dalam mengatasi berbagai permasalahan perkotaan, pengembangan kebijakan dan kegiatan strategis

---

<sup>6</sup> Ndraha, 2000, ilmu Pemerintahan Jilid I, Institut Ilmu Pemerintahan.

nasional khususnya di bidang infrastruktur perkotaan, pelayanan publik dan kebijakan lainnya.

Pilot project disamping sebagai bentuk penghargaan terhadap komitmen pemerintah kota Pekanbaru dalam mengatasi berbagai masalah perkotaan juga merupakan bantuan yang diharapkan berdampak langsung terhadap percepatan pembangunan di Pekanbaru sehingga keberhasilan ini nantinya dapat ditularkan ke daerah-daerah lain.

Disamping menjadi pilot project untuk berbagai program dan kegiatan strategis nasional, Pekanbaru juga memiliki inovasi dan kreatifitas yang lebih cepat atau lebih awal dari daerah-daerah lain bahkan dari pemerintah pusat, beberapa terobosan ini kemudian dijadikan referensi dan rule model dalam penyusunan kebijakan dan kegiatan strategis yang dinilai sukses dan layak menjadi contoh dan dikembangkan di daerah-daerah lain.

Pekanbaru Sebagai Percontohan Program Statregis Nasional (Rule Model) salah satunya adalah Rule Model Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, MPP Pekanbaru merupakan inovasi dalam pelayanan publik, inovasi ini menempatkan Pekanbaru sebagai kota besar dengan pelayanan publik terbaik dengan prediket Platinum di Indonesia. Kementerian PAN-RB menyatakan bahwa saat ini MPP Pekanbaru adalah MPP terlengkap dan terbaik di Indonesia yang melayani lebih dari 173 perizinan dari puluhan instansi pemerintah dan non pemerintah. Tak ayal, MPP Pekanbaru menjadi rujukan pemerintah daerah baik di pulau jawa, pulau sumatra, Pulau sulawesi, dan Kalimantan, serta daerah lainnya.

MPP dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep one stop service, diharapkan menjadi role model pelayanan yang terintegrasi Kementerian lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD dan Swasta dengan standar pelayanan yang jelas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bekerja sama dengan 31 instansi/lembaga yang bergabung di Mal Pelayanan Publik yaitu :

1. DPMPTSP Kota Pekanbaru
2. Ikatan Notaris Kota Pekanbaru
3. Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah
4. BPN Kota Pekanbaru
5. Direktorat Jenderal Pajak
6. BPJS Ketenagakerjaan
7. BPJS Kesehatan
8. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
9. BAPENDA Kota Pekanbaru
10. Kementerian Agama

11. BKPSDM Kota Pekanbaru
12. PT. TASPEN (Persero)
13. Kejaksaan Tinggi Riau
14. SAMSAT
15. PDAM
16. PT. POS INDONESIA (Persero)
17. LPSE Kota Pekanbaru
18. Ikatan Arsitek Indonesia
19. POLRI - POLDA RIAU MPP Gedung C
20. DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
21. Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas I Pekanbaru
22. BAPENDA Provinsi Riau
23. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
24. PLN Riau dan Kepulauan Riau
25. BADAN POM
26. PC IAI PEKANBARU
27. BAZNAS
28. APPERNAS JAYA RIAU
29. BADAN NARKOTIKA NASIONAL
30. Pengadilan Agama Pekanbaru
31. POLRI - POLDA RIAU MPP Gedung A



Dari 31 instansi/lembaga yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, MPP Kota Pekanbaru melayani 243 jenis layanan perizinan dan non perizinan.

Alasan penulis mengambil masalah penelitian berkaitan dengan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru dikarenakan Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau yang mengalami perkembangan pesat sehingga masalah mendirikan izin bangunan menjadi sebuah keharusan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penataan kawasan. Dengan diterapkannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan maka Pemerintah mendapatkan pendapatan asli daerah dari retribusi izin mendirikan bangunan. Dari temuan penulis izin mendirikan bangunan sesuai kondisi empiric masih adanya bangunan yang belum memiliki izin mendirikan bangunan.

Menurut Siagian<sup>7</sup>, Pembangunan adalah suatu usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Sedangkan pendirian bangunan di kota merupakan proses pembentukan wajah kota dimasa yang akan datang.

Penelitian ini Penulis fokuskan pada pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru. Sebagai ibu kota Propinsi, Kota Pekanbaru senantiasa selalu membenahi diri untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah otonomi yang berada di Indonesia

---

<sup>7</sup> Siagian, 1994, pembangunan infrastruktur seminar pembangunan Konsep dan implikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

dan termasuk dalam kategori kota sedang. Kota Pekanbaru juga merupakan salah satu kota yang sedang dalam proses perkembangan pembangunan diberbagai aspek, baik pembangunan fisik maupun non fisik. Untuk meningkatkan infrastruktur fisik di Kota Pekanbaru maka perlu adanya pembangunan fisik sebagai penunjang segala aktifitas masyarakat, salah satu pembangunan fisik adalah dengan mendirikan bangunan – bangunan gedung sebagai sarana kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Pekanbaru.

Untuk mencapai pembangunan wajah kota atau tata ruang kota sesuai dengan apa yang diinginkan maka diperlukan pengawasan dalam kegiatan pembangunan tersebut baik itu diperkotaan maupun diperdesaan. Adapun tujuan dari pengawasan tersebut adalah agar terwujudnya tata ruang kota yang teratur, tertib, nyaman, serta indah sesuai dengan apa yang diinginkan dimasa yang akan datang. Untuk terciptanya ketertiban dan keselarasan pembangunan tersebut, maka pemerintah kota Pekanbaru telah mengaturnya dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Bahwa pembangunan yang akan dilaksanakan memerlukan penataan kota seperti : perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian, sehingga dapat mewujudkan tata ruang kota secara terpadu, menyeluruh, efektif dan efisien. Tujuan dari Peraturan Daerah tersebut adalah agar pembangunan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan tertib, aman, dan nyaman. Selain itu, dengan adanya peraturan daerah tersebut juga merupakan sebagai salah satu hasil Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru, Dalam bentuk pembayaran retribusi perizinan yang harus dibayar oleh masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan baik itu izin mendirikan

bangunan maupun perizinan lainnya. Sehingga melalui Peraturan Daerah tersebut akan memberikan kontribusi bagi kemajuan kota Pekanbaru dimasa mendatang.

IMB atau Izin Mendirikan Bangunan 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 diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dimana Undang-undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan gedung di Indonesia diwajibkan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan.

Selain dalam UU nomor 28 Tahun 2002, IMB diatur dalam Undang-undang nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang dan PP nomor 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Bagian Keenam Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A Pasal 25 poin (1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A mempunyai tugas membantu sebagian tugas kepala dinas dalam melaksanakan sub urusan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, pada lembar lampiran terdapat 141 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. dari 141 jenis pelayanan penulis memfokuskan pada poin 104 dalam hal ini yaitu izin mendirikan bangunan.

IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012, menjelaskan bahwa : Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah persetujuan resmi dari Walikota Pekanbaru untuk mendirikan bangunan baru, mengubah atau mengganti bangunan, menambah bangunan, dan pemutihan bangunan. Sedangkan pengawasan Izin Mendirikan Bangunan adalah proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan atas pencapaian tujuan dalam kegiatan mendirikan bangunan yang telah dilaksanakan.

Menurut Susanta izin mendirikan bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan.<sup>8</sup>

Sedangkan menurut Dwi Izin mendirikan bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun

---

<sup>8</sup> Susanta, Gatut. 2009. Panduan Lengkap Membangun Rumah Bertingkat. Griya Kreasi. Jakarta.hal 6

yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Sebelum memulai mendirikan bangunan, bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Ternyata, Izin Mendirikan Bangunan tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.<sup>9</sup>

Dasar Hukum Izin mendirikan bangunan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
4. Peraturan Menteri PUPR Nomor 19/PRT/M/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
5. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;

---

<sup>9</sup> Dwi. 2008. Panduan Praktis Mengurus IMB. Yogyakarta: Pustaka Grahatama, hal 11

7. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru;
8. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru;
9. Peraturan Wali kota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Persyaratan izin mendirikan bangunan :

1. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah;
2. Data pemilik Bangunan Gedung;
3. Rencana teknis Bangunan Gedung paling sedikit memuat :
  - rencana arsitektur
  - rencana struktur
  - rencana utilitas
4. Rencana teknis Bangunan Gedung harus mendapatkan pertimbangan teknis dari TABG.
5. Dokumen AMDAL atau UKL-UPL bagi bangunan yang disyaratkan
6. Rekomendasi LANUD/ Dinas Infokom (sesuai kewenangan)

Biaya / tarif izin mendirikan bangunan

Perhitungan besaran tarif retribusi IMB sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 7

Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yaitu pada Pasal 96

Retribusi IMB bangunan gedung baru dihitung berdasarkan:

*Luas bangunan X Indeks fungsi bangunan X Indeks kelas jalan X Indeks wilayah X Indeks lantai X Indeks permanensi bangunan X Harga satuan per meter persegi*

Keterangan :

1. Indeks fungsi bangunan
  1. Fungsi Hunian
    - Rumah tempat tinggal perorangan 1,00
    - Rumah tempat tinggal komersil 1,40
    - Rumah tempat tinggal usaha 1,60
  2. Fungsi Keagamaan dengan indeks 0,00
  3. Fungsi Usaha
    - Kantor (swasta) 1,90
    - Perdagangan/pertokoan 1,90
    - Industri/Gudang 2,30
    - Hotel/Penginapan/Wisma 2,10
  4. Fungsi Sosial Budaya (swasta) 1,20
  5. Fungsi Khusus 2,50
  6. Bangunan gedung milik Negara/pemerintah 0,00
2. Indeks kelas jalan
  1. Kelas jalan Arteri 1,50
  2. Kelas jalan Kolektor 1,25
  3. Kelas jalan Lokal 1,00
  4. Kelas jalan Lingkungan 1,00
3. Indeks wilayah
  1. Wilayah pusat kota 1,25
  2. Wilayah transisi kota 1,15
  3. Wilayah pinggiran kota 1,00
4. Indeks lantai
  1. Berlantai 1 (satu) 1,00
  2. Berlantai 2 (dua) 1,15

3. Berlantai 3 (tiga) 1,25
4. Berlantai 4 (empat) 1,35
5. Berlantai 5 (lima) 1,50
5. Indeks permanensi bangunan
  1. Bangunan permanen 1,00
  2. Bangunan semi permanen 0,70
  3. Bangunan darurat/sementara 0,40
6. Bangunan gedung yang tidak dapat atau sulit dihitung luasnya dikenakan retribusi sebesar 2% dari biaya pembuatan bangunan gedung sesuai nilai kontrak



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Diharapkan dengan adanya Peraturan Daerah tersebut serta adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki tugas serta fungsi dalam memberikan izin serta mengawasi kegiatan mendirikan bangunan yang berada dikota Pekanbaru, maka dapat menata, merencanakan, memanfaatkan, dan mengendalikan tata ruang kota secara terpadu dan menyeluruh.

Namun pada kenyataannya penulis menemukan permasalahanan pada pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru. adapun Fenomena dilapangan yang ditemukan diantaranya sebagai berikut :

1. Masih ditemukan bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan

**Tabel 1.2. Rekapitulasi Laporan Koordinasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan Tahun 2020**

No.	Perihal/Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Izin bangunan rumah tempat tinggal	9
2.	Izin bangunan Perumahan	6
3.	Izin bangunan Ruko/kios	6
4.	Garis sempadan bangunan	1
5.	Reklame	1
6.	Tower	3
7.	Lain-lain	
	a. pagar / tembok batas tanah	5
	b. kanopi	1
	c. terali	1
	d. bangunan semi permanen	1
	<b>Total</b>	<b>34</b>

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2020

2. Belum optimalnya pelaksanaan tugas pengawasan oleh DPMPTSP dalam izin mendirikan bangunan

**Tabel 1.3. Rekapitulasi Sumber Pelaporan Bangunan yang tidak memiliki izin Tahun 2020**

3. No.	Media/Sumber Pengaduan	Jumlah
1.	Datang ke DPMPTSP	20
2.	Aplikasi Media Sosial	5
3.	Laporan Satpol/kelurahan/kecamatan	6
4.	Laporan Kepolisian	3
	Total	34

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2020

3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa izin mendirikan bangunan masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penulisan dengan judul **Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru).**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru.

### 1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian bertujuan untuk lebih memfokuskan penelitian pada suatu masalah yang diteliti. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan izin mendirikan bangunan.

### 1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### A. Tujuan dari penelitian

- a. Untuk menganalisa pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru

#### B. Kegunaan Penelitian

- a. Secara akademis, penelitian ini berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan terutama yang berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru
- b. Secara praktis penelitian ini berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kota Pekanbaru tentang hal-hal apa saja yang menjadi kerangka kerja dari pemerintah daerah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (publik policy). Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah).

Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas)<sup>10</sup>.

Menurut Surya Ningrat, pemerintahan adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau memerintah<sup>11</sup>.

Secara etimologi, maka pengertian pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh (2 pihak yaitu yang memerintah dan yang diperintah).
2. Pemerintah (Pe) berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah

<sup>10</sup> Inu Kencana Syafii, Sistem Pemerintahan Indonesia, 2011, Jakarta : Rineka Cipta, hal. 8.

<sup>11</sup> Bayu Surya Ningrat, Mengenal Ilmu Pemerintahan, 1992, Jakarta : Rineka Cipta, hal. 11.

3. Pemerintahan (akhiran an) berarti perbuatan, cara atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Berdasarkan aspek statistika, maka “pemerintah” adalah lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan dalam aspek dinamika maka pemerintahan adalah kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik tersebut dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara.

Dalam artian yang sempit, pemerintahan adalah meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif saja (kalau menurut teori van vollenhoven, hanya meliputi “bestuur” saja). Sedangkan dalam arti luas, pemerintahan adalah meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. memiliki tujuan untuk mewujudkan negara.

Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara <sup>12</sup>.

Robert Mac Iver mengemukakan bahwa iktisar format pemerintahan yang terdiri atas pemerintahan yang berbasis pada konstitusi oligarki; dan pemerintahan yang berbasis pada konstitusi demokrasi. Bentuk pemerintahan yang berbasis pada konstitusi oligarki (oligarchy) adalah sistem pemerintahan yang bergantung pada

---

<sup>12</sup> Yusri Munaf, Hukum Administrasi Negara, 2016, Pekanbaru : Marpoyan Tujuh, hal 47

“penguasa tunggal” dengan kekuasaan eksklusif dan absolute. Pada awalnya bentuk-bentuk pemerintahan dengan “penguasa tunggal” adalah bentuk-bentuk pemerintahan yang dikendalikan oleh “raja” atau “ratu” sebagai penguasa turun temurun yang memiliki kekuasaan eksklusif dan tak terbatas<sup>13</sup>.

Bentuk-bentuk pemerintahan yang berbasis pada konstitusi oligarki adalah pemerintahan yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis (*theocracy*), dan pemerintahan yang bersifat pluralistic (*plural headship*). Sistem ekonomi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yang berbasis pada konstitusi oligarki berbasis pada sistem folk economy government dan atau feudal government. Basis kehidupan bersama (*communal basic*) yang dianut oleh pemerintahan yang berbasis pada oligarki konstitusi adalah tribal government atau “polis” government. Sedangkan sistem kedaulatan (*sovereignty*) yang dianut oleh pemerintahan yang berbasis pada konstitusi oligarki adalah sistem unitary government atau empire colony dependency.

Bentuk pemerintahan yang berbasis pada konstitusi demokrasi adalah sistem pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan sistem pemerintahan dengan pola republic. Dalam perkembangannya, sistem pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk pemerintahan demokrasi adalah limited monarchy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Yusri Munaf, Hukum Administrasi Negara, 2016, Pekanbaru : Marpoyan Tujuh, hal 47

<sup>14</sup> ibid, hal 48

Bentuk pemerintahan pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach mengatakan bentuk pemerintahan ialah suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegakkan kekuasaannya atas suatu komunitas politik<sup>15</sup>. Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang macam bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan yaitu monarkhi, aristokrasi dan demokrasi. Pembagian itu berdasarkan criteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan negara. Sedangkan dalam teori modern bentuk pemerintahan dibedakan antara bentuk monarkhi dan republic<sup>16</sup>.

Bentuk pemerintahan monarki (kerajaan) dan bentuk pemerintahan Republik. Bentuk Pemerintahan Monarki (Kerajaan) dapat dibedakan atas:

1. Monarki Absolut, suatu bentuk pemerintahan dalam suatu negara yang dikepalai seorang (raja, ratu, syah, atau kaisar) yang kekuasaan dan wewenangnya tidak terbatas.
2. Monarki Konstitusional, bentuk pemerintahan dalam suatu negara yang dikepalai oleh seorang raja yang kekuasaannya dibatasi oleh Undang-Undang Dasar.
3. Monarki Parlementer, bentuk pemerintahan dalam suatu negara yang dikepalai seorang raja dengan menempatkan parlemen (DPR) sebagai pemegang kekuasaan tertinggi<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Yusri Munaf, Hukum Administrasi Negara, 2016, Pekanbaru : Marpoyan Tujuh, hal 48

<sup>16</sup> ibid, hal 48

<sup>17</sup> ibid, hal 50

Bentuk Pemerintahan Republik, dapat dibedakan menjadi:

1. Republik Absolut, pemerintahan bersifat dictator tanpa ada pembatasan kekuasaan.
2. Republik Konstitusional, dalam sistem republic konstitusional presiden memegang kekuasaan kepala negara dan kepala pemerintahan. Namun kekuasaan presiden dibatasi oleh konstitusi.
4. Republik Parlementer, dalam sistem republic parlementer presiden hanya berfungsi sebagai kepala negara. Namun presiden tidak dapat diganggu gugat. Sedangkan kepala pemerintahan berada ditangan perdana menteri yang bertanggung jawab kepada parlemen<sup>18</sup>.

Dalam hukum administrasi negara pejabat tata usaha negara merupakan pelaku utama dalam melakukan perbuatan dan tindakan hukum fungsi pokok pemerintahan dan fungsi pelayanan pemerintahan, namun dalam melakukan tindakan dan perbuatannya harus mempunyai kewenangan yang jelas. Dalam banyak literatur sumber kewenangan berasal dari atribusi, delegasi dan mandat. Sebelum mengetahui atribusi, delegasi dan mandate terlebih dahulu yang perlu dipahami ialah mengenai kewenangan dan wewenang<sup>19</sup>.

Pengertian kewenangan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sama dengan wewenang yaitu hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu. Beberapa pendapat ahli mengenai kewenangan dan wewenang sangatlah beragam.

<sup>18</sup> Yusri Munaf, Hukum Administrasi Negara, 2016, Pekanbaru : Marpoyan Tujuh, hal 50

<sup>19</sup> ibid, hal 52

Menurut Prajudi Atmosudirjo, kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislative atau dari kekuasaan eksekutif/administratif. S.F. Marbun menyebutkan wewenang mengandung arti kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum.

Menurut Munaf aspek kewenangan atau kompetensi yang dimiliki oleh aparat pemerintah cirinya ada dua yakni:

1. Kewenangan Atribut (orisinal), adalah kewenangan yang diberikan langsung oleh peraturan perundang-undangan.
2. Kewenangan non atributif (non orisinal), kewenangan yang diberikan karena adanya pelimpahan/peralihan wewenang.<sup>20</sup>

Menurut Budiarjo pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut<sup>21</sup>.

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Menurut Muhadam Labolo pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya

<sup>20</sup> Yusri Munaf, Hukum Administrasi Negara, 2016, Pekanbaru : Marpoyan Tujuh, hal 56

<sup>21</sup> Miriam Budiarjo, Dasar-Dasar Ilmu Politik, 2003, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hal. 21.

mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan<sup>22</sup>.

Tujuan utama dibentuk pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat sehingga bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Dan pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama<sup>23</sup>.

Secara strukturnya, pemerintahan di Indonesia terbagi atas pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Sedangkan pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya.

Dalam Etzioni (1985) organisasi yang disebut Weber sebagai birokrasi menentukan norma-normanya sendiri yang harus dilaksanakan. Organisasi akan berjalan dengan efektif apabila semua peraturan ditaati oleh anggota. Organisasi dapat menggunakan kekuasaannya yang dimiliki dengan memberikan ganjaran bagi yang taat atau hukuman bagi yang membangkang agar para anggota menaati peraturan yang ada.

<sup>22</sup> Muhadam Labolo, Memahami Ilmu Pemerintahan, 2007, Jakarta : Kelapa Gading Permai, hal. 24.

<sup>23</sup> Riyaas Rasyid, Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan, 2002, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widia, hal. 14-16.

Sedangkan menurut Pasolong dalam Supriadi Legino menjelaskan bahwa birokrasi adalah organisasi yang dipimpin oleh pejabat pemerintah dibawah menteri yang memiliki tugas utama sebagai pemberi pelayanan. Birokrasi yang dimaksudkan untuk penyelenggaraan bernegara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan, seringkali oleh masyarakat diartikan dalam konotasi yang berbeda<sup>24</sup>.

Tugas pokok birokrasi adalah secara profesional menindaklanjuti keputusan politik yang diambil pemerintah dan mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Menurut Morgan (1997) organisasi sektor publik atau birokrasi, dapat dilihat dari dua sudut pandang. Sudut pandang organisasi sebagai mesin menekankan pada perlunya kecepatan, ketelitian, kejelasan, keteraturan, keandalan dan efisiensi yang dicapai dengan cara membangun divisi-divisi, hierarki dan berbagaiaturan sebagai bentuk pembagian kerja yang tegas.

Sedangkan sudut pandang organisasi sebagai makhluk hidup memiliki cara pandang bahwa tidak ada satu jenis organisasi yang dapat menjawab berbagai masalah dan cocok untuk semua kondisi sehingga organisasi dapat terus beradaptasi terhadap lingkungannya yang dinamis. Menurut Jeddawi (2009) birokrasi disusun sebagai hierarki otoritas yang terelaborasi, yang mengutamakan pembagian kerja secara terperinci, yang dilakukan sistem administrasi, khususnya oleh aparatur pemerintah.

---

<sup>24</sup> Supriadi Legino, Menjawab Tantangan Reformasi Birokrasi : Kepemimpinan Transformasional dan Organisasi Lateral, 2009, Jakarta : Indonesia Press.

Ciri utama dari struktur birokrasi adalah adanya prinsip pembagian kerja, struktur hierarkis, aturan dan prosedur, prinsip netral dan tidak memihak, penempatan berdasarkan karier dan birokrasi murni. Dengan adanya paradigmapbaru, birokrasi memiliki ciri-ciri tambahan, yaitu mengarahkan, memberdayakan, dan menciptakan persaingan dalam pelayanan publik. Menurut Tamin, terdapat empat fungsi yang diemban sebuah birokrasi negara, yaitu:

1. Fungsi instrumental, yaitu menjabarkan kebijakan perundang-undangan dan kebijaksanaan publik dalam kegiatan-kegiatan rutin untuk memproduksi jasa, pelayanan, komoditi, atau mewujudkan situasi tertentu.
2. Fungsi politik, yaitu memberi input berupa saran, informasi, fisik, dan profesionalisme untuk mempengaruhi sosok kebijaksanaan.
3. Fungsi katalis publik interest, yaitu mengartikulasikan aspirasi dan kepentingan publik dan mengintegrasikan ke dalam kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.
4. Fungsi entrepreneurial, yaitu memberikan inspirasi bagi kegiatankegiatan inovatif, mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal dan menciptakan resource-mix yang optimal untuk mencapai tujuan.

Tugas pemerintah menurut Kaufman dalam Thoaha adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik,

sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi<sup>25</sup>.

Hakekat dari tugas pokok pemerintahan dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu: Pelayanan (service), Pemberdayaan (empowerment), dan Pembangunan (development). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Siagian mengemukakan ada empat fungsi pokok pemerintah, yaitu: Pertama, memelihara ketertiban dan ketenangan (maintenance of peace and order), Kedua, pertahanan dan keamanan, Ketiga, diplomatik dan Keempat, perpajakan.

Sedangkan menurut Ndraha ada dua macam fungsi pemerintah terbagi menjadi 2 (dua)<sup>26</sup>, yaitu :

1. Fungsi primer, yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil termasuk layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan

---

<sup>25</sup> Miftah Thoha, Birokrasi dan Politik di Indonesia, 2003, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal. 71.

<sup>26</sup> Taliziduhu Ndraha, Ilmu Pemerintahan Jilid I, 2000, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD, hal. 78.

barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Karena begitu luas dan kompleksnya tugas pemerintahan yang bekerja dalam suatu kawasan negara yang luas, maka sesuai dengan Pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Dasar 1945 dan Bab II tentang Pembagian Wilayah Negara Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah Provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Pembentukan wilayah yang dibagi ke dalam daerah besar dan kecil tersebut diperlukan guna mempermudah pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembentukannya terstruktur dari pusat (Pemerintah) sampai ke daerah (Pemerintah Daerah), yang keduanya tidak dapat dipisahkan atau lepas hubungannya antara satu dengan yang lain, sehingga dapat menampung aspirasi yang berkembang dalam masyarakat dan bertanggung jawab pula kepada masyarakatnya.

Namun demikian walaupun bersifat utuh, menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, daerah-daerah sebagaimana dimaksud itu yang masing-masing berdiri sendiri, tidak mempunyai hubungan hirarki antara satu sama lainnya dan bersifat otonom.

Dengan pembentukan pemerintahan yang terstruktur dari pusat sampai ke daerah, akan membuat pemerintah semakin dekat dengan rakyatnya sehingga dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas seperti pelaksanaan fungsi pelayanan

kepada masyarakat, karena pemerintah pada hakikatnya dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat.

Pemerintah harus didekatkan kepada masyarakat, karena pemerintah yang baik adalah yang dekat dengan rakyatnya. Pemerintahan perlu didekatkan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik. Hal tersebut didasarkan bahwa pada hakikatnya suatu pemerintahan itu memikul amanah dan kepercayaan masyarakat<sup>27</sup>.

Otonomi Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Berdasarkan asas tersebut kekuasaan negara akan terbagi antara Pemerintah disatu pihak dan Pemerintah Daerah dilain pihak. Adanya pembagian kekuasaan dalam rangka otonomi daerah pada masing-masing negara tidak sama, tergantung kepada sistem dan kehendak politik pemerintah dalam memberikan kekuasaan tersebut. Dalam tatanan negara kesatuan, maka akan terjadi dominasi atas daerah atau dominasi pemerintah atas masyarakat. Dengan bertambahnya kepentingan yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, maka menurut Amrah Muslimin, pemerintah tidak dapat mengurus semua kepentingan-kepentingan itu dengan baik tanpa berpegang pada asas-asas kedaerahan dalam melakukan pemerintahan<sup>28</sup>.

Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Adapun menurut para ahli, definisi fungsi yaitu menurut The Liang Gie dalam Nining Haslinda

---

<sup>27</sup> Riyaas Rasyid, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, 1997, Jakarta : Yarsif Watampone, hal. 99.

<sup>28</sup> Amrah Muslimin, *Aspek-Aspek Hukum Otonomi Daerah*, 1986, Bandung : Alumni, hal. 5.

Zainal. Fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya. Definisi tersebut memiliki persepsi yang sama dengan definisi fungsi menurut Sutarto dalam Nining Haslinda Zainal yaitu Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya. Sedangkan pengertian singkat dari definisi fungsi menurut Moekijat dalam Nining Haslinda Zainal yaitu fungsi adalah sebagai suatu aspek khusus dari suatu tugas tertentu.

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Dalam memenuhi kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain; dan bagi kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat.

Kebutuhan sekunder tersebut adalah kebutuhan untuk bekerjasama, menyelesaikan konflik, dan interaksi antar sesama warga masyarakat. Dengan timbulnya kebutuhan dasar dan sekunder tersebut maka terbentuk pula institusi sosial yang dapat memberi pedoman melakukan kontrol dan mempersatukan

(integrasi) anggota masyarakat<sup>29</sup>. Untuk membentuk institusi-institusi tersebut, masyarakat membuat kesepakatan atau perjanjian diantara mereka, yang menurut Rosseau adalah konflik kontrak sosial (social contract)<sup>30</sup>. Adanya kontrak sosial tersebut selanjutnya melahirkan kekuasaan dan institusi pemerintahan.

Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama<sup>31</sup>. Osborne dan Gaebler bahkan menyatakan bahwa pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya<sup>32</sup>.

Dengan demikian lahirnya pemerintahan memberikan pemahaman bahwa kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat, bahkan Van Poelje menegaskan bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang

<sup>29</sup> Malinowski, "Teori Fungsional dan Struktural," dalam Teori Antropologi I Koentjaraningrat (ed

<sup>30</sup> Sumardjo. 1986. Apresiasi Kesusastraan. Jakarta: PT. Gramedia

<sup>31</sup> Ryaas Rasyid, 2000, Makna Pemerintahan, PT. Mutiara Sumber Daya Widya, Jakarta.

<sup>32</sup> Rasyid, Muhammad Ryaas, 2000, Makna Pemerintahan – Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widya.

mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum. Defenisi ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup 2 (dua) unsur utama yaitu : pertama, masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan; kedua, masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya.

Uraian tersebut menjelaskan juga bahwa suatu pemerintahan hadir karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintahan hadir Karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintah dengan rakyatnya sebagai pihak yang diperintah dalam suatu posisi dan peran, yang mana komitmen tersebut hanya dapat dipegang apabila rakyat dapat merasa bahwa pemerintah itu memang diperlukan untuk melindungi, memberdayakan dan mensejahterakan rakyat. Ndraha mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil<sup>33</sup>.

Sejalan dengan itu, Kaufman menyebutkan bahwa: Tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut

---

<sup>33</sup> Ndraha, Taliziduhu. 2000. Ilmu Pemerintahan Jilid I – IV. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan

bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi<sup>34</sup>.

Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup: Pertama, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. Kedua, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontokgontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai. Ketiga, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka. Keempat, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya. Keenam, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin

---

<sup>34</sup> Thoha, Miftah, 1995, Dimensi prima Administrasi Negara , FISIP, Yogyakarta

peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. Ketujuh, menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan<sup>35</sup>.

Lebih lanjut di bagian lain Rasyid menyatakan bahwa tugas tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat<sup>36</sup>.

Oleh Ndraha fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Fungsi primer secara terus-menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya masyarakat semakin meningkat pula fungsi primer pemerintah. Sebaliknya, fungsi sekunder berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Maknanya semakin berdaya masyarakat semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah dari *rowing* (pengaturan) ke *steering* (pengendalian)<sup>37</sup>.

<sup>35</sup> Rasyid, 2000, Makna Pemerintahan, PT. Mutiara Sumber Widya, jakarta

<sup>36</sup> Rasyid, 2000, Makna Pemerintahan, PT. Mutiara Sumber Widya, jakarta

<sup>37</sup> Muhadam Labolo.2017.Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya. Depok: PT. RajaGrafindo Persada. hal. 38

Fungsi sekunder secara perlahan-lahan dapat diserahkan pada masyarakat untuk dipenuhi sendiri. Pemerintah berkewajiban secara terus-menerus berupaya memberdayakan masyarakat agar meningkatkan keberdayaan sehingga pada gilirannya masyarakat memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri terlepas dari campur tangan pemerintah.

Pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, termasuk terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan pada akhirnya diharapkan dapat membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan diharapkan mampu mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Oleh karena itu, seiring dengan pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, sekaligus keterbatasan yang dimilikinya, maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya.

Dalam dinamika pemerintahan, elemen penting yang paling mampu menunjukkan superioritas di antara yang lain cenderung melakukan hegemoni untuk menguasai pemerintahan. Kecenderungan awal penguasaan masyarakat dimulai dari satu atau lebih kelompok minoritas yang kuat serta memiliki lebih banyak sumber daya. Salah satu penguasaan sumber daya adalah keberadaan pemimpin yang tangguh untuk melakukan mobilisasi bagi tegaknya pemerintahan baru.

---

Mengingat betapa pentingnya keberadaan pemimpin untuk mengelola kolektivitas yang memuat kebutuhan Bersama bagi tujuan yang diinginkan, maka disengaja atau tidak situasi *primus inter pares* sulit terhindarkan dalam masyarakat mana pun. Kiranya hal tersebut cukup menjadi salah satu alasan lahirnya pemimpin di antara yang lain. Pola-pola interaksi di antara mereka harus diintergrasikan dan diarahkan sedemikian rupa sehingga tidak terjadi tabrakan kepentingan, dimana antara satu dengan yang lain saling melengkapi atau saling melayani guna memenuhi kebutuhannya dan menghindari keterbatasan yang dialami. Dalam konteks ini pemimpin menjadi sangat berarti bagi pusat pergerakan interaksi masyarakat.<sup>38</sup>

Gejala pemerintahan muncul ketika keadaan sulit terkendali. Dalam istilah menggambarkan tentang keadaan masyarakat yang berada dalam situasi serba tak teratur. Sama seperti yang dipikirkan oleh Hobbes sebelumnya tentang kondisi masyarakat yang berada dalam suasana saling menyerang. Dalam keadaan demikian setiap individu berharap akan datangnya seseorang yang dengan kekuataanya mampu mengendalikan keadaan menjadi lebih baik. Dengan alasan apapun setiap individu akan menyerahkan segenap kehidupannya untuk diintervensi, sepanjang tujuan dari kelompok itu sendiri adalah untuk menyelamatkan kepentingan mereka pada momen demikian pemerintahan dapat terbentuk untuk mengendalikan situasi menjadi lebih stabil. Situasi demikian memaksa pemerintah untuk menggunakan sifat jahatnya dalam meminimalisasi kepentingan kelompok lain yang dianggap menjadi sumber kejahatan utama.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Muhadam Labolo.2017.Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya. Depok: PT. Raja Grafindo Persada. Hlm. 62-63

<sup>39</sup> Ibid,hal. 84

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **2.2. Konsep Pemerintahan Daerah**

Pemerintahan Daerah atau di Negara-negara Barat dikenal dengan Local Government dalam penyelenggaraannya didasarkan pada konsep-konsep, seperti Asas, Sistem dan Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah, serta Tujuan Pemerintahan Daerah. Konsep-konsep ini demikian pentingnya dan merupakan elemen dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di Daerah. Untuk itu, bagi Anda penyelenggara tugas-tugas Pemerintahan Daerah seyogianya memahami secara mendalam konsep-konsep tersebut. Perlu Anda pahami bahwa asas penyelenggaraan pemerintah menjadi landasan mekanisme dalam penyelenggaraan pemerintahan di Daerah terutama menyangkut Kebijakan Pemerintah Daerah, Perencanaan Pemerintah Daerah, Pembiayaan Pemerintahan Daerah serta Pengendalian Pemerintahan Daerah.

Konsep pemerintahan daerah berasal dari terjemahan konsep local government yang pada intinya mengandung tiga pengertian, yaitu: pertama berarti pemerintah lokal, kedua berarti pemerintahan lokal, dan ketiga berarti wilayah lokal. Pemerintah lokal pada pengertian pertama menunjuk pada organisasi/badan/lembaga yang berfungsi menyelenggarakan pemerintahan daerah. Dalam konteks ini, pemerintah lokal atau pemerintah daerah merujuk pada organisasi yang memimpin pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah, dalam artian ini di Indonesia menunjuk pada Kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Kedua lembaga ini yang menggerakkan kegiatan pemerintahan daerah sehari-hari. Oleh karena itu, kedua lembaga ini dimaknai dengan Pemerintah daerah (*local government atau local authority*). Pemerintahan lokal pada pengertian kedua menunjuk pada kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah melakukan kegiatan-kegiatan pengaturan. Kegiatan ini merupakan fungsi penting yang pada hakikatnya merupakan fungsi untuk pembuatan kebijakan pemerintah daerah yang dijadikan dasar atau arah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Hal tersebut sama dengan fungsi pemerintah pusat yang meliputi fungsi legislatif, fungsi eksekutif dan fungsi yudikatif. Pemerintahan daerah (*local government*) hanya melaksanakan fungsi legislatif dan fungsi eksekutif sedangkan fungsi yudikatif tetap ditangani pemerintah pusat. Fungsi legislatif yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah hakikatnya merupakan fungsi pembuatan kebijakan pemerintahan daerah. Jadi bukan fungsi legislatif seperti halnya fungsi parlemen di mana dalam konteks Indonesia fungsi ini dilaksanakan oleh Dewan Perwakilan

Rakyat. Sedangkan fungsi yudikatif dipegang oleh badan-badan peradilan (Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Negeri dan Pengadilan lainnya) Hoessein berpendapat Istilah legislatif dan eksekutif juga tidak lazim digunakan pada local government. Istilah yang lazim digunakan pada local government adalah fungsi pembuatan kebijakan (*policy making function*) dan fungsi pelaksanaan kebijakan (*policy executing function*). Fungsi pembentukan kebijakan dilakukan oleh pejabat yang dipilih melalui pemilu, sedangkan fungsi pelaksanaan kebijakan dilakukan oleh pejabat yang diangkat/birokrat lokal. Pemerintahan lokal pada pengertian ketiga menunjuk pada wilayah pemerintahan atau daerah otonom dalam konteks Indonesia Daerah otonom adalah daerah yang memiliki hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang telah diserahkan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah menjadi urusan rumah tangganya. Hak mengatur ini diwujudkan dengan pembuatan peraturan daerah yang pada intinya merupakan kebijakan umum pemerintahan daerah sedang hak untuk mengurus rumah tangga daerah diwujudkan dalam implementasi peraturan daerah berupa kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan pelaksanaan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan masyarakat.

### 2.3. Teori Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>40</sup>. Menurut Moenir pelayanan adalah

---

<sup>40</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat<sup>41</sup>. Selanjutnya Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>42</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik<sup>43</sup>. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan<sup>44</sup>.

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. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap

---

<sup>41</sup> Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008

<sup>42</sup> Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.

<sup>43</sup> Achmad, Zein. 2009. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra Wacana Media.

<sup>44</sup> Mahmoedin, 2010, Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama, Jakarta:Pustaka Sinar Harapan

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.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badanusaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan

pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat <sup>45</sup>. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

---

<sup>45</sup> Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. Hal.6

### 1. Transparan

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

### 2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.

### 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Secara eksplisit, Sianipar menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang

dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”<sup>46</sup>. Widodo mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan<sup>47</sup>.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan 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.

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,

<sup>46</sup> Sianipar, J.P.G. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administarsi Negara.

<sup>47</sup> Widodo, Suparno E. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR

khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo 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. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan<sup>48</sup>.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.

<sup>49</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

#### 2.4. Teori Organisasi Pemerintahan

Organisasi pemerintah (government organization) merupakan salah satu bentuk dari berbagai bentuk organisasi nirlaba. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan masyarakat luas. Tujuan yang ingin dicapai biasanya peningkatan keamanan dan kenyamanan mutu pendidikan, mutu kesehatan, dan keimanan. Segala aktivitas tersebut dilakukan semata-mata untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa yang akan datang. Pengelolaan Anggaran Daerah telah menjadi perhatian utama bagi para pengambil keputusan dalam pemerintahan, baik di tingkat Pusat maupun Daerah. Sejauh ini berbagai perundang-undangan dan produk hukum telah dikeluarkan dan diberlakukan dalam upaya untuk menciptakan sistem pengelolaan anggaran yang mampu memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan perjalanan waktu, berbagai perundang-undangan dan produk hukum tersebut dirasakan sudah tidak mampu lagi mengakomodasikan berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Selama ini penentuan besarnya anggaran untuk setiap kegiatan, pendekatan yang biasa digunakan adalah pendekatan incremental. Berdasarkan pendekatan ini, penentuan besarnya anggaran untuk setiap kegiatan didasarkan pada perubahan satu atau lebih variabel yang bersifat umum, seperti tingkat inflasi, sedangkan analisis yang mendalam mengenai

struktur, komponen dan tingkat biaya optimal untuk setiap kegiatan belum pernah dilakukan. Anggaran publik berisi rencana kegiatan yang dipresentasikan dalam bentuk rencana perolehan pendapatan dan belanja dalam satu moneter. Dalam bentuk yang paling sederhana anggaran publik merupakan suatu dokumen yang menggambarkan kondisi keuangan dari suatu organisasi yang meliputi informasi mengenai pendapatan, belanja dan aktivitas.

lembaga diartikan sebagai suatu organisasi formal yang menghasilkan perubahan melindungi perubahan, dan jaringan dukungan-dukungan yang dikembangkannya. Sedangkan pengembangan kelembagaan adalah sebagai proses untuk memperbaiki kemampuan lembaga guna mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dengan keuangan yang tersedia. Proses ini dapat secara internal digerakan oleh manajer sebuah lembaga atau dicampurtangan atau disponsori oleh pemerintah atau badan-badan pembangunan. Lebih lanjut dikatakan sasaran yang ingin dicapai dari pengembangan organisasi adalah untuk mempermudah organisasi dalam melakukan perubahan, menghindarkan organisasi dari keruntuhan, keusangan dan kekakuan. Pengembangan organisasi perlu dilakukan karena organisasi hidup dalam dunia yang berubah dengan cepatnya, maka organisasi harus mampu melakukan inovasi dan kreativitas untuk mempertahankan kemajuannya.

#### 2.5. Kosep Inovasi Pemerintahan

Kata inovasi sudah sering kita dengar dalam berbagai aspek kehidupan dan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai permasalahan baik menyangkut individu, masyarakat,

organisasi dan negara. Dalam konteks relasi negara dan publik, negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik sedangkan inovasi sebagai keyword strategis manakala output dan outcome dalam kebijakan sudah tidak dapat memenuhi tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global. Pada titik ini, maka inovasi diperlukan untuk memberikan penguatan pada sektor-sektor kebijakan publik dengan spektrumnya yang lebih luas. Perubahan strategis kebijakan publik sebagai bentuk nyata dari inovasi hendaknya dimaknai sebagai salah satu preferensi agar kebijakan publik mempunyai nilai kebaruan dan kebermanfaatannya bagi masyarakat secara luas.

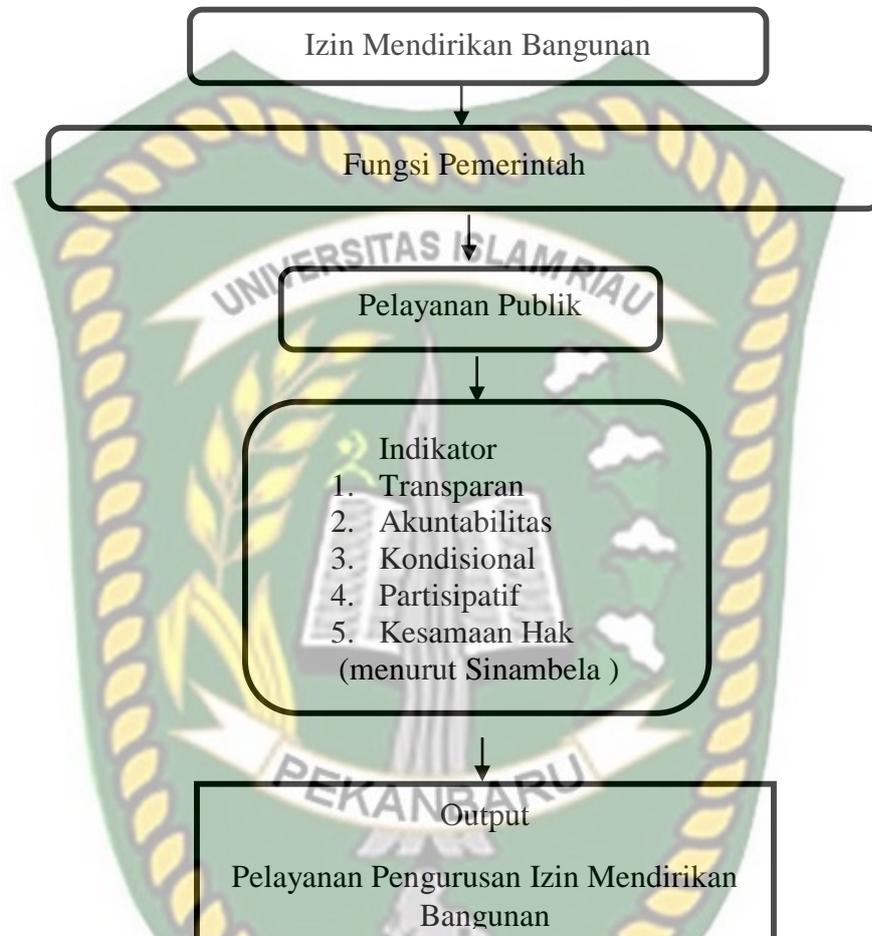
Harapan yang besar terhadap kebijakan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendorong lahirnya kebijakan publik yang berdimensi kepublikan dan tidak hanya terbatas pada persoalan isu-isu dan agenda kebijakan. Dengan demikian kebijakan publik tidak berada dalam area eksklusif dan melakukan pembatasan terhadap pertanyaan-pertanyaan kritis publik, akan tetapi kebijakan publik dapat bergerak secara simultan dan berada dalam garis kontinum beriringan dengan publik. Dalam hal ini kebijakan publik berfungsi sama dengan otak pada tubuh manusia, karena melalui instrumen ini segala aktivitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi plus pihak swasta dan masyarakat. Oleh sebab itu dalam konteks memahami kebijakan publik yang mampu memberikan impact dan benefit, maka diperlukan inovasi kebijakan publik sebagai bentuk dorongan yang lebih luas yaitu berupa ekspansi dan modifikasi kebijakan yang bersifat kebaruan dan kebermanfaatannya baik dari aspek formulasi, proses maupun evaluasi kebijakan.

## 2.6. Teori Perizinan

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. Izin memiliki fungsi sebagai ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur. Persyaratan yang terkandung dalam suatu izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri.

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran



## 2.8. Konsep Operasional

Adapun Konsep Operasional Variabel dari penelitian yang berjudul Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-

masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.

2. Pemerintahan adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau memerintah
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.
4. Transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluasluasnya tentang pelayanan publik.
5. Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel.
6. Kondisional adalah pengontrol yang berguna untuk mengalihkan program ke proses tertentu.
7. Partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil –hasil pembangunan.
8. Kesamaan hak adalah Kesetaraan dan kesamaan perlakuan dalam pelayanan.

## 2.9. Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan uraian mengenai variabel penelitian. Konsep operasional variabel mengemukan sejumlah indikator-indikator dari masing-masing variabel atau konsep utama yang terdapat dalam rumusan masalah pokok dan dijadikan dasar atau acuan dalam analisis data.

Adapun operasional variabel dalam penelitian yang berjudul Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Studi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel II.1 Operasional Variabel**

Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Studi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator
Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia	Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparan</li> <li>2. Akuntabilitas</li> <li>3. Kondisional</li> <li>4. Partisipatif</li> <li>5. Kesamaan Hak</li> </ol>

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tipe penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian Kualitatif. Menurut Moleong, J. Lexy Metode Kualitatif merupakan suatu sasaran yang dapat diamati sebagaimana di lihat, didengar, dibaca, atau memperhatikan dirinya, penampakan tersebut sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi direkam ( dicatat ) sebagaimana keluar dari sumbernya<sup>50</sup>. Metode penelitian yang dilakukan dalam rangka menyusun tesis ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan interview dan observasi serta dari dokumentasi yang ada.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Peneliti mengambil lokasi penelitian ditempat tersebut karena peneliti melihat secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan.

#### 3.3. Key Informan dan Informan

Key Informan atau Infroman Kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

##### 3.3.1. Informan

Adapun yang dijadikan informen adalah sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

---

<sup>50</sup> Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.

2. Kepala Bidang Perizinan Nonperizinan A

3. Masyarakat.

### **3.4. Teknik Penarikan Responden**

Teknik penarikan responden yang merupakan responden penelitian dilakukan dengan teknik Purposive Sampling. Teknik Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dilakukan oleh peneliti dalam teknik penarikan responden adalah dengan menentukan responden yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden dan key informen. Adapun cara yang dilakukan untuk memperoleh data tersebut adalah wawancara, observasi dan key informen dari pihak yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Data Sekunder

Merupakan data tambahan yang didapatkan dari berbagai sumber, kepustakaan, literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini, dokumentasi. Adapun data yang dibutuhkan adalah data yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Wawancara ( Interview)

Adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai penelitian, untuk mendapatkan data yang terperinci maka dilakukan dengan mewawancarai seperti yaitu peneliti menyiapkan pertanyaan -pertanyaan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara.

## 2. Observasi ( Pengamatan Langsung )

Adalah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna mengetahui bagaimana Pelayanan Publik berkaitan dengan izin mendirikan bangunan.

## 3. Teknik Dokumentasi

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan pengambilan gambar dan pengumpulan dokumen yang relevan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

4. Telaah Kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

### 3.7. Teknik Analisa Data

Dalam pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dengan pengamatan. Bahan penelitian dikumpulkan dari lapangan, kemudian di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data dan fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

### 3.8. Jadwal Penelitian

**Tabel III. 1: Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik  
(Studi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru)**

No	Kegiatan	2022																								
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				
		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	Penyusunan proposal tesis		X	X	X																					
2	Pengajuan proposal tesis							X																		
3	Konsultasi proposal tesis																									
4	Seminar proposal tesis							X	X																	
5	Turun Lapangan								X																	
6	Pengolahan data										X	X	X	X												
7	Analisis data														X	X	X									
8	Penyelesaian tesis																	X	X	X						
9	Konsultasi tesis																		X	X						
10	Ujian Tesis																						X	X	X	

*Catatan: Jadwal penelitian dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi*

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Profil Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Pada tanggal 9 April Tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting. Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar.

Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting. Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru. Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan:

1. SK Kerajaan Bersluit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B.
5. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
7. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
10. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

Berdasarkan Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No 103 tanggal 17 Mei 1956, Kota Pekanbaru dijadikan Daerah Otonomi yang disebut Harminte (kota Baru) sekaligus dijadikan Kota Praja Pekanbaru. Dan pada Tahun 1958, Pemerintah Pusat yang dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri RI mulai menetapkan ibukota Provinsi Riau secara permanen. Sebelumnya Kota Tanjung Pinang Kepulauan Riau ditunjuk sebagai ibu kota propinsi hanya bersifat sementara. Dalam hal ini Menteri Dalam Negeri RI telah mengirim surat kawat kepada Gubernur Riau tanggal 30 Agustus 1958 No. Sekr. 15/15/6. Untuk menanggapi maksud surat kawat tersebut, dengan penuh pertimbangan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka Badan Penasehat meminta kepada Gubernur supaya membentuk suatu Panitia Khusus. Dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Swatantra tingkat I Riau tanggal 22 September 1958 No. 21/0/3-D/58 dibentuk panitia Penyelidik Penetapan Ibukota Daerah Swatantra Tingkat I Riau.

Panitia ini telah berkeliling ke seluruh daerah di Riau untuk mendengar pendapat pemuka masyarakat, penguasa Perang Riau Daratan dan Penguasa Perang Riau Kepulauan. Dari angket langsung yang diadakan panitia tersebut, maka diambil ketetapan bahwa kota Pekanbaru terpilih sebagai ibukota Propinsi Riau. Keputusan ini langsung disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri RI. Akhirnya tanggal 20 Januari 1959 dikeluarkan Surat Keputusan dengan No. Des 52/1/44-25 yang menetapkan Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau sekaligus Pekanbaru memperoleh status Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Untuk merealisasi ketetapan tersebut, pemerintah pusat membentuk Panitia Interdepartemental,

karena pemindahan ibukota dari Tanjungpinang ke Pekanbaru menyangkut kepentingan semua Departemen. Sebagai pelaksana di daerah dibentuk suatu badan di Pekanbaru yang diketuai oleh Penguasa Perang Riau Daratan Letkol. Kaharuddin Nasution.

Sejak itulah mulai dibangun Kota Pekanbaru dan untuk tahap pertama mempersiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat agar dapat menampung pemindahan kantor dan pegawai dari Tanjungpinang ke Pekanbaru. Sementara persiapan pemindahan secara simultan terus dilaksanakan, perubahan struktur pemerintahan daerah berdasarkan Panpres No. 6/1959 sekaligus direalisasi.

Gubernur Propinsi Riau Mr. S. M. Amin digantikan oleh Letkol Kaharuddin Nasution yang dilantik di gedung Sekolah Pei Ing Pekanbaru tanggal 6 Januari 1960. Karena Kota Pekanbaru mempunyai gedung yang representatif, maka dipakailah gedung sekolah Pei Ing untuk tempat upacara. Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km<sup>2</sup> yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km<sup>2</sup> dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km<sup>2</sup>. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 2

Tahun 2020 tentang Penetapan Kecamatan menjadi 15 Kecamatan dengan 83 Kelurahan.

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu **”TERWUJUDNYA KOTA PEKANBARU SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN JASA, PENDIDIKAN SERTA PUSAT KEBUDAYAAN MELAYU, MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA.”**

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”**.

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut :

- Pertama : Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi
- Kedua : Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu
- Ketiga : Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik

- Keempat : Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasiskan Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE)
- Kelima : Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*Liveable City*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*).

#### a. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96$  Km<sup>2</sup> menjadi  $\pm 446,50$  Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

**b. Batas**

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a) Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b) Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c) Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d) Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

**c. Sungai**

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

**d. Iklim**

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara  $34,1^{\circ}\text{C}$  -  $35,6^{\circ}\text{C}$  dan suhu minimum antara  $20,2^{\circ}\text{C}$  -  $23,0^{\circ}\text{C}$

Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- a) Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- b) Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus
- c) Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46%-62%.

#### 4.2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

##### a. Dasar Hukum

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru
9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

#### **b. Sejarah**

*Tahun 1999*

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

*Tahun 2005*

Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

### *Tahun 2008*

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

### *Tahun 2013*

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

### *Tahun 2017*

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP

## **c. Visi dan Misi**

### **a). Visi**

*"Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima"*

DPMPTSP Kota Pekanbaru

### **b). Misi**

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif

2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
  3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan
  4. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
  5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal
- Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

terdiri dari :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris, membawahi :
  1. Sub Bagian Umum.
  2. Sub Bagian Keuangan.
  3. Sub Bagian Program.
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahi :
  1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal.
  2. Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal.
  3. Seksi Sarana Prasarana dan Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal.
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal, membawahi :
  1. Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal.
  2. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal.
  3. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal.
- e. Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, membawahi :

1. Seksi Pendataan.
  2. Seksi Pengolahan Arsip.
  3. Seksi Pengembangan Sistem.
- f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, membawahi :
1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I.
  2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II.
  3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III.
- g. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, membawahi :
1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/I.
  2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/II.
  3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/III.
- h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, membawahi :
1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I.
  2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II.
  3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III.
- i. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, membawahi :
1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.
  2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
  3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- j. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (1) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan tugas membantu Walikota dalam

melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tugas pembantuan lainnya.

(2) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. merumuskan program kerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan rencana strategis Pemerintah Daerah sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas sesuai dengan program yang telah ditetapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja tercapai sesuai rencana.
- c. pembagian tugas dan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- d. membina bawahan di lingkungan Dinas dengan cara mengadakan rapat/pertemuan dan bimbingan secara berkala agar diperoleh kinerja yang diharapkan.
- e. mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas, tanggung jawab, permasalahan dan hambatan serta ketentuan yang berlaku untuk ketepatan dan kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. perencanaan, pengembangan dan pembinaan pegawai.
- g. perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang penanaman modal.
- h. perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

- i. mengkoordinir dan mengarahkan pelaksanaan pengelolaan keuangan dan penatausahaan aset serta urusan umum dan kepegawaian dinas.
- j. mengkoordinir dan mengarahkan pelaksanaan urusan bidang penanaman modal di daerah.
- k. mengkoordinir dan mengarahkan pengelolaan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- l. penerbitan dan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota.
- m. mengkoordinir, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan pada sekretariat dan bidang-bidang di bawahnya.
- n. mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan rencana dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang.
- o. menyusun laporan pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai akuntabilitas kinerja Dinas.
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

- (1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

(2) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. menyusun rencana operasional di lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A berdasarkan program kerja Dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
- c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi,

memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan A/I (jenis layanan disesuaikan).

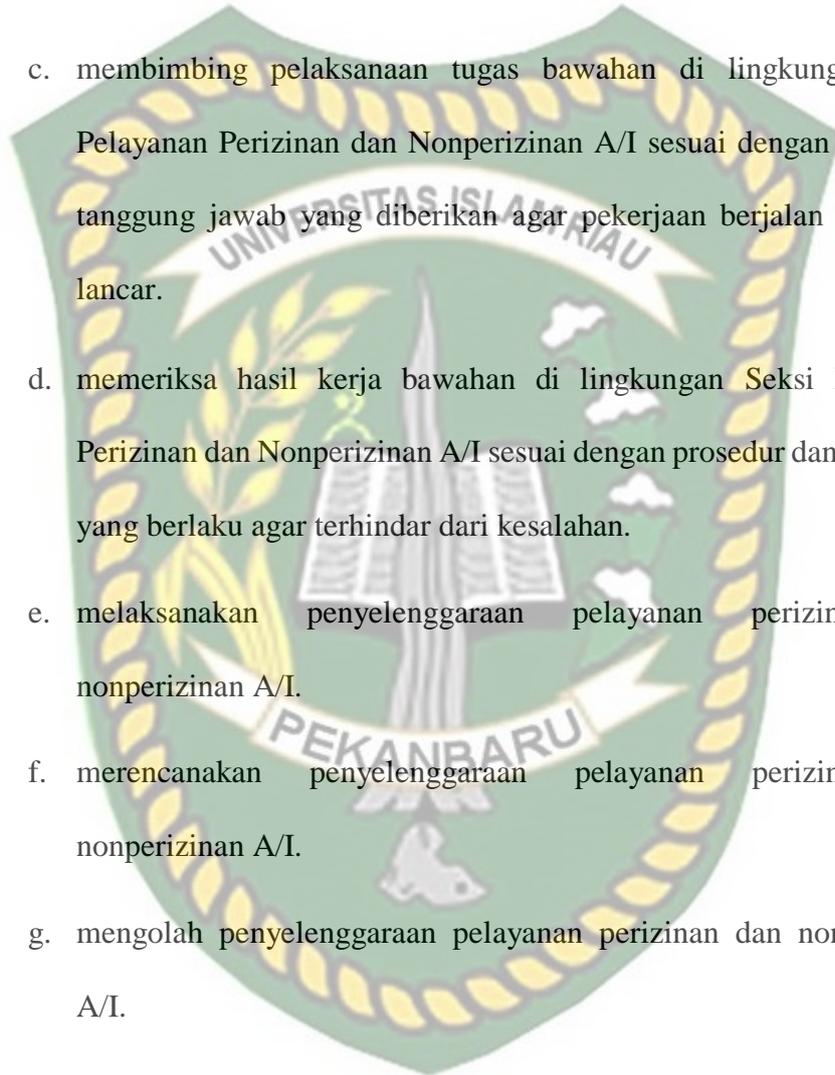
- f. melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan A/II (jenis layanan disesuaikan).
- g. melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan A/III (jenis layanan disesuaikan).
- h. mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- i. menyusun laporan pelaksanaan tugas Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.
- j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- (1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A terdiri dari :
  - a. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I.
  - b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II.
  - c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III.
- (2) Setiap Seksi sebagaimana tersebut pada ayat (1) masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A.

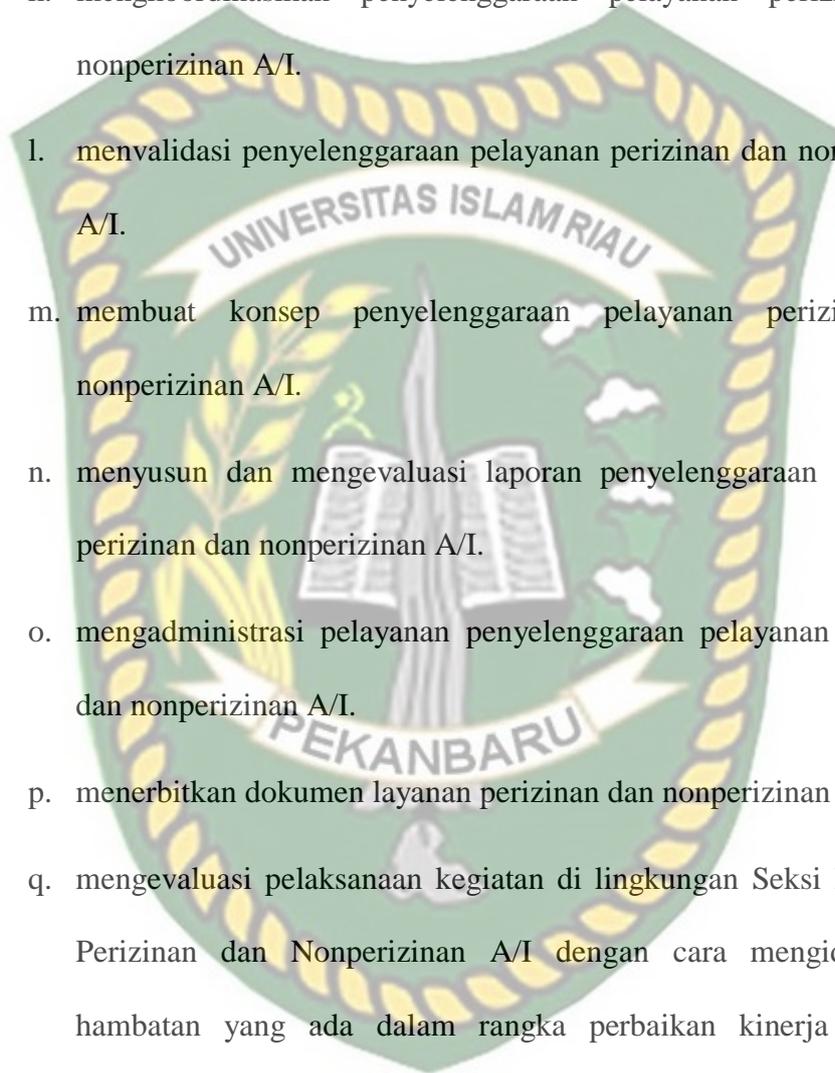
#### **Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I**

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I mempunyai tugas membantu kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A dalam melaksanakan sub urusan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I (jenis layanan disesuaikan).
- (2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I berdasarkan rencana operasional Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I.
- c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
- d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
- e. melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- f. merencanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- g. mengolah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- h. memeriksa dokumen/berkas permohonan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- i. memverifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.



- j. mengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- k. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- l. memvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- m. membuat konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- n. menyusun dan mengevaluasi laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- o. mengadministrasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- p. menerbitkan dokumen layanan perizinan dan nonperizinan A/I.
- q. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- r. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

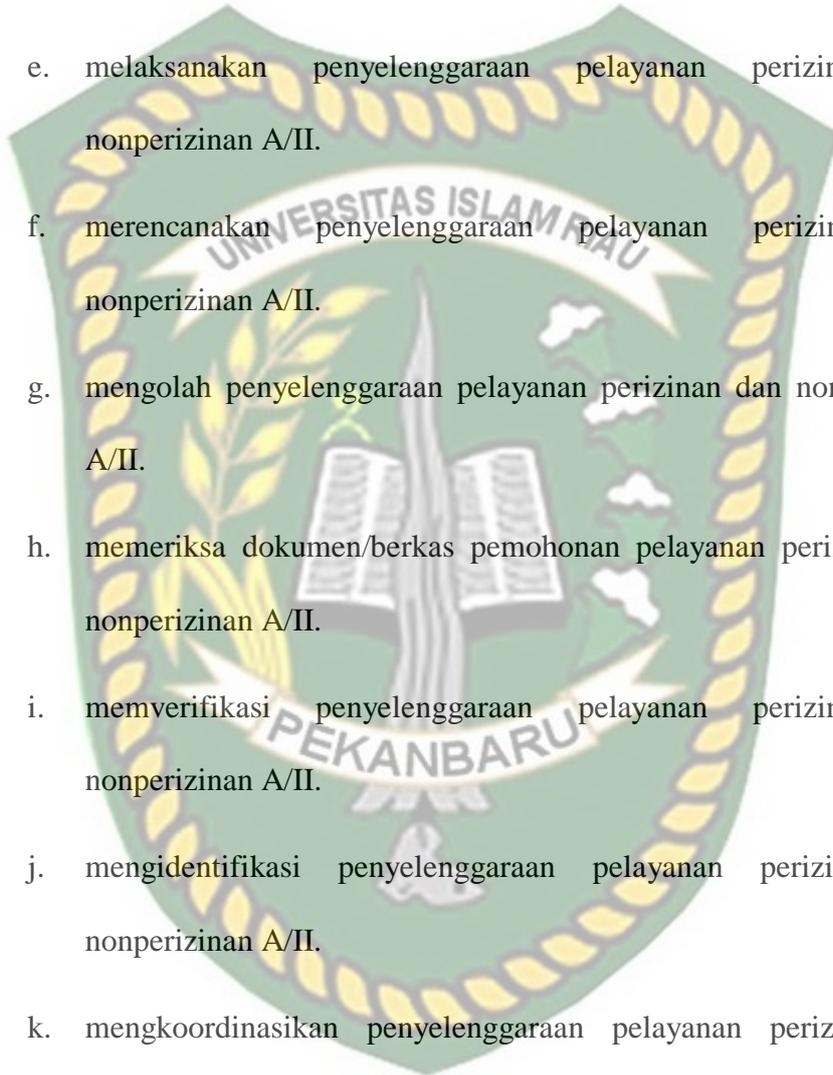


- s. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II**

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II mempunyai tugas membantu kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A dalam melaksanakan sub urusan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II (jenis layanan disesuaikan).
- (2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II berdasarkan rencana operasional Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II.
  - c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.

- d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
- e. melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- f. merencanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- g. mengolah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- h. memeriksa dokumen/berkas permohonan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- i. memverifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- j. mengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- k. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- l. menvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- m. membuat konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.



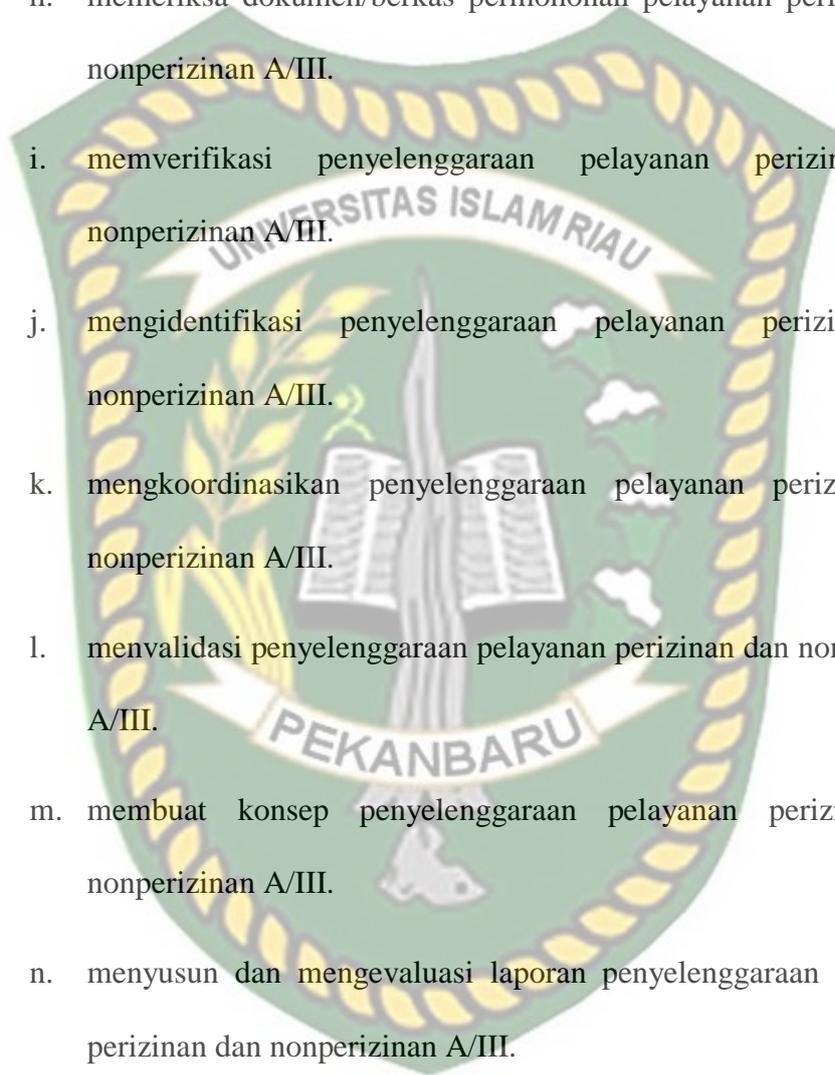
- n. menyusun dan mengevaluasi laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- o. mengadministrasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- p. menerbitkan dokumen layanan perizinan dan nonperizinan A/II.
- q. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- r. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- s. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III**

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III mempunyai tugas membantu kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A dalam melaksanakan sub urusan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III (jenis layanan disesuaikan).

- (2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
- a. merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III berdasarkan rencana operasional Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III.
  - c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
  - d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
  - e. melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
  - f. Merencanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.

- g. mengolah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- h. memeriksa dokumen/berkas permohonan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- i. memverifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- j. mengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- k. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- l. menvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- m. membuat konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- n. menyusun dan mengevaluasi laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- o. mengadministrasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- p. menerbitkan dokumen layanan perizinan dan nonperizinan A/III.
- q. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III dengan cara mengidentifikasi



hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.

- r. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- s. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**

- (1) Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.
- (2) Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. menyusun rencana operasional di lingkungan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan berdasarkan program kerja Dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
  - c. memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai dengan

peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

- d. menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. Melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- f. melaksanakan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, menyimplifikasi, mensinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan.
- g. melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan (SOP, SP, SPM, MP) mengolah, mengoperasionalkan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan, pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan perizinan dan nonperizinan terjangkau, murah, transparan serta terciptanya produk layanan yang efisien dan efektif

- h. mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- i. menyusun laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.
- j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- (1) Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan terdiri dari :
  - a. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.
  - b. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
  - c. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- (2) Setiap Seksi sebagaimana tersebut pada ayat (1) masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

#### **Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan**

- (1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dalam melaksanakan sub urusan Pengaduan dan Informasi Layanan.
- (2) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. merencanakan kegiatan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan berdasarkan rencana operasional Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.
- c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
- d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
- e. melaksanakan administrasi pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- f. menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- g. merencanakan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- h. mengidentifikasi teknis penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan secara teknis dan operasional penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- i. mendokumentasikan dan mengarsipkan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- j. memberikan dan memfasilitasi layanan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan.

- k. menganalisis data permasalahan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- l. merumuskan permasalahan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- m. memonitoring dan mengevaluasi data penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- n. mengkoordinasikan penanganan pengaduan, informasi, dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- o. membuat konsep penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan.
- p. menyusun laporan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- q. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- r. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- s. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan

- (1) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dalam melaksanakan sub urusan Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
- (2) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. merencanakan kegiatan Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan berdasarkan rencana operasional Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
  - c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
  - d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
  - e. menyiapkan bahan-bahan kebijakan peraturan dan advokasi terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan serta bahan penyuluhan kepada masyarakat.
  - f. merencanakan kebijakan dan harmonisasi serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
  - g. mengumpulkan bahan kebijakan (peraturan perundang-undangan) terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan.

- h. menganalisis bahan-bahan kebijakan (peraturan perundang-undangan) terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- i. mengkaji dan mengolah (simplifikasi, sinkronisasi) bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi, serta memfasilitasi pendampingan dan/atau pelaksanaan advokasi (termasuk untuk memenuhi ajudikasi dan mediasi) dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. mengkoordinasikan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- k. pemberian sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- l. menerima dan menganalisis permohonan pemberian insentif dan pemberian kemudahan berusaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta membuat telahaan staf dan/atau surat sebagai bahan pertimbangan pimpinan dan/atau instansi terkait dalam pengambilan kebijakan dan tindakan pemberian insentif dan pemberian kemudahan berusaha.
- m. mengevaluasi bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan nonperizinan serta model atau tatacara penyuluhan terhadap masyarakat.
- n. membuat konsep rancangan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- o. menyusun laporan kebijakan dan harmonisasi peraturan serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan nonperizinan dalam mengeluarkan peraturan lingkup daerah.

- p. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- q. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- r. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan**

- (1) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dalam melaksanakan sub urusan Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- (2) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. merencanakan kegiatan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan berdasarkan rencana operasional Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
  - c. membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
  - d. memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.

- e. Menyiapkan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- f. Merencanakan penyusunan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- g. Mengidentifikasi dan mengkalsifikasikan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- h. Mempelajari dan memetakan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- i. Mengkaji dan mengevaluasi data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- j. Menganalisis dan mengukur data dan bahan layanan pelaporan terhadap pengendalian, mutu layanan, mengolah data serta pembangunan sarana dan prasarana layanan, menciptakan inovasi pengembangan pola perizinan dan nonperizinan yang cepat, mudah, murah, terjangkau, transparan serta terciptanya pelayanan perizinan dan nonperizinan yang efisien dan efektif.
- k. Merumuskan dan memetakan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, data perizinan dan nonperizinan, inovasi layanan perizinan dan nonperizinan, bahan data dan pelaporan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- l. Mengkoordinasikan data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP,

SP, SPM dan MP), dan Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

- m. Membangun, menyediakan, mengembangkan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan sistem teknologi informasi dan dukungan administrasi serta meningkatkan layanan perizinan dan nonperizinan.
- n. Membuat konsep data dan bahan pelaporan yang meliputi; pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standar layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- o. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang.
- p. melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.
- q. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Penelitian

Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia. Menurut Sedarmayanti, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat, namun tidak dapat dipungkiri bahwan pelayanan publik banyak mengalami hambatan terutama dalam kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Secara garis besar bahwa pelayanan publik dianggap masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal. Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan

bermasyarakat. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan.

Sejalan dengan bergulirnya otonomi daerah Kota Pekanbaru terus berkembang pesat dan menjelma menjadi kota yang luar biasa di Indonesia dalam satu dekade terakhir. Dengan letak geografisnya yang sangat strategis, Pekanbaru memiliki potensi yang unik, karena berada tepat di tengah Provinsi Riau dan di jantung pulau Sumatera. Dikelilingi daerah yang kaya dengan sumber daya alam, berada pada jalur lintas timur Sumatera dan sekaligus berfungsi sebagai pintu gerbang Indonesia bagian barat menuju kawasan Asia, Amerika dan Eropa. Pekanbaru menjelma menjadi kota harapan baru di Negara Republik Indonesia.

Di samping berkembang menjadi sebuah metropolitan Pekansikawan (Pekanbaru, Siak, Kampar dan Palalawan), Pekanbaru juga tumbuh menjadi salah satu pusat kegiatan nasional dan memberi pengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi regional khususnya wilayah Sumatera. Perkembangan Pekanbaru sebagai sebuah kota bisnis menempatkan kota ini sebagai kota dengan peredaran uang terbesar di Indonesia di luar pulau Jawa, yang didominasi oleh kegiatan jasa, perdagangan dan industri (MICE dan manufaktur).

Perkembangan dan dinamika Pekanbaru tidak terlepas dari perhatian pemerintah pusat, yang menilai bahwa Pekanbaru sangat cocok dan siap untuk implementasi berbagai pilot project (proyek percontohan) dalam mengatasi berbagai permasalahan perkotaan, pengembangan kebijakan dan kegiatan strategis

nasional khususnya di bidang infrastruktur perkotaan, pelayanan publik dan kebijakan lainnya.

Pilot project disamping sebagai bentuk penghargaan terhadap komitmen pemerintah kota Pekanbaru dalam mengatasi berbagai masalah perkotaan juga merupakan bantuan yang diharapkan berdampak langsung terhadap percepatan pembangunan di Pekanbaru sehingga keberhasilan ini nantinya dapat ditularkan ke daerah-daerah lain.

Disamping menjadi pilot project untuk berbagai program dan kegiatan strategis nasional, Pekanbaru juga memiliki inovasi dan kreatifitas yang lebih cepat atau lebih awal dari daerah-daerah lain bahkan dari pemerintah pusat, beberapa terobosan ini kemudian dijadikan referensi dan rule model dalam penyusunan kebijakan dan kegiatan strategis yang dinilai sukses dan layak menjadi contoh dan dikembangkan di daerah-daerah lain.

Pekanbaru Sebagai Percontohan Program Statregis Nasional (Rule Model) salah satunya adalah Rule Model Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, MPP Pekanbaru merupakan inovasi dalam pelayanan publik, inovasi ini menempatkan Pekanbaru sebagai kota besar dengan pelayanan publik terbaik dengan prediket Platinum di Indonesia. Kementerian PAN-RB menyatakan bahwa saat ini MPP Pekanbaru adalah MPP terlengkap dan terbaik di Indonesia yang melayani lebih dari 173 perizinan dari puluhan instansi pemerintah dan non pemerintah. Tak ayal, MPP Pekanbaru menjadi rujukan pemerintah daerah baik di pulau jawa, pulau sumatra, Pulau sulawesi, dan Kalimantan, serta daerah lainnya.

MPP dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep one stop service, diharapkan menjadi role model pelayanan yang terintegrasi Kementerian lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD dan Swasta dengan standar pelayanan yang jelas.

Menurut Siagian, Pembangunan adalah suatu usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Sedangkan pendirian bangunan di kota merupakan proses pembentukan wajah kota dimasa yang akan datang.

Sebagai ibu kota Propinsi, Kota Pekanbaru senantiasa selalu membenahi diri untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah otonomi yang berada di Indonesia dan termasuk dalam kategori kota sedang. Kota Pekanbaru juga merupakan salah satu kota yang sedang dalam proses perkembangan pembangunan diberbagai aspek, baik pembangunan fisik maupun non fisik. Untuk meningkatkan infrastruktur fisik di Kota Pekanbaru maka perlu adanya pembangunan fisik sebagai penunjang segala aktifitas masyarakat, salah satu pembangunan fisik adalah dengan mendirikan

bangunan – bangunan gedung sebagai sarana kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Pekanbaru.

Untuk mencapai pembangunan wajah kota atau tata ruang kota sesuai dengan apa yang diinginkan maka diperlukan pengawasan dalam kegiatan pembangunan tersebut baik itu diperkotaan maupun diperdesaan. Adapun tujuan dari pengawasan tersebut adalah agar terwujudnya tata ruang kota yang teratur, tertib, nyaman, serta indah sesuai dengan apa yang diinginkan dimasa yang akan datang. Untuk terciptanya ketertiban dan keselarasan pembangunan tersebut, maka pemerintah kota Pekanbaru telah mengaturnya dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Bahwa pembangunan yang akan dilaksanakan memerlukan penataan kota seperti : perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian, sehingga dapat mewujudkan tata ruang kota secara terpadu, menyeluruh, efektif dan efisien. Tujuan dari Peraturan Daerah tersebut adalah agar pembangunan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan tertib, aman, dan nyaman. Selain itu, dengan adanya peraturan daerah tersebut juga merupakan sebagai salah satu hasil Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru, Dalam bentuk pembayaran retribusi perizinan yang harus dibayar oleh masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan baik itu izin mendirikan bangunan maupun perizinan lainnya. Sehingga melalui Peraturan Daerah tersebut akan memberikan kontribusi bagi kemajuan kota Pekanbaru dimasa mendatang.

IMB atau Izin Mendirikan Bangunan 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 diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, dimana Undang-undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan gedung di Indonesia diwajibkan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Selain dalam UU nomor 28 Tahun 2002, IMB diatur dalam Undang-undang nomor 26 tahun 2007 tentang Penataan Ruang dan PP nomor 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Bagian Keenam Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A Pasal 25 poin (1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A mempunyai tugas membantu sebagian tugas kepala dinas dalam melaksanakan sub urusan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, pada lembar lampiran terdapat 141 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan kewenangannya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. dari 141 jenis pelayanan penulis memfokuskan pada poin 104 dalam hal ini yaitu izin mendirikan bangunan.

IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan,

sekaligus kepastian hukum. Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012, menjelaskan bahwa : Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah persetujuan resmi dari Walikota Pekanbaru untuk mendirikan bangunan baru, mengubah atau mengganti bangunan, menambah bangunan, dan pemutihan bangunan. Sedangkan pengawasan Izin Mendirikan Bangunan adalah proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan atas pencapaian tujuan dalam kegiatan mendirikan bangunan yang telah dilaksanakan.

Menurut Susanta izin mendirikan bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan.

Sedangkan menurut Dwi Izin mendirikan bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Sebelum memulai mendirikan bangunan, bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Ternyata, Izin Mendirikan Bangunan tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator pelayanan public menurut Sinambela. Adapun indikator tersebut adalah :

### 1. Transparan

Transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluasluasnya tentang pelayanan publik. Dengan adanya transparansi dapat menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan, dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Transparansi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Transparansi juga memiliki arti keterbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan. Transparansi dibangun atas dasar harus informasi yang bebas. Dalam hal ini penulis mencoba mendeskripsikan hasil wawancara penulis dengan informan terkait dengan izin mendirikan bangunan. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu :

“informasi pelayanan izin mendirikan bangunan telah dipublikasikan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru pada Website DPMPTSP.”

Selanjutnya,

“ini bentuk keterbukaan informasi atau transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan.(3 Agustus 2021)”

Menurut Kepala Bidang Perizinan Nonperizinan A Keterbukaan informasi dalam rangka memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan :

“informasi pelayanan izin mendirikan bangunan dapat di akses melalui Website DPMPTSP.”

Selanjutnya,

“kemudahan informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai wujud pelayanan Pemerintahan yang baik di bidang izin mendirikan bangunan.(4 Agustus 2021)”

Dalam kontek ini penulis mencoba mendalami informasi yang didapatkan sebelumnya dari Kepala Dinas dan Kepala Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“dalam proses mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan informasi yang didapatkan langsung dari petugas informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. (5 Agustus 2021)”

Selanjutnya, penulis mencoba mendapatkan informasi dari informan yang berbeda dari masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“dalam proses mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan informasi yang didapatkan langsung dari website DPMPTSP Kota Pekanbaru. (6 Agustus 2021)”

Dari hasil wawancara penulis mencoba menganalisis dan mengobsevasi berkaitan dengan transparansi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan belum secara keseluruhan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan mendapatkan informasi dari website DPMPTSP. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik di bidang izin mendirikan bangunan yang lebih luas lagi baik melalui media elektronik, cetak, social media, dan media online.

## **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggunggugatkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggunggugatkan. Akuntabilitas didefinisikan sebagai :

- a. 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.
- b. Pengukuran tanggungjawab (responsibility) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.

- c. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (control) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuanketentuan (regulation), persetujuan (agreement), atau keabsaan (custom).

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. 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 public tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Dalam hal ini penulis mencoba mendeskripsikan hasil wawancara penulis dengan informan terkait dengan izin mendirikan bangunan. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru akuntabilitas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu :

“pelaporan pertanggungjawaban dari pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru telah terdata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.”

Selanjutnya,

“data tahun 2020 masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru sebanyak 1141 izin.(3 Agustus 2021)”

Menurut Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Akuntabilitas atau data pelaporan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru :

“dari data yang dimiliki oleh DPMPTSP masih adanya masyarakat Kota Pekanbaru yang belum memiliki izin mendirikan bangunan.”

Selanjutnya,

“tahun 2020 Rekapitulasi Laporan Koordinasi Pengelolaan Penanganan Pengaduan izin mendirikan bangunan terdapat 34 pengaduan terkait masyarakat yang belum memiliki izin mendirikan bangunan.

Selanjutnya,

“data yang dimiliki oleh DPMPTSP didapatkan dari laporan masyarakat, media social, Satpol PP dan laporan kepolisian.(9 Agustus 2021)”

Dari hasil wawancara penulis mencoba menganalisis dan mengobsevasi berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang memiliki bangunan akantetapi tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Informasi yang didapatkan dari informan, penulis melihat perlu adanya ketegasan dari Pemerintah Kota Pekanbaru yakni DPMPTSP dan Satpol PP sebagai penegakan perda izin mendirikan bangunan. sehingga akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari tertib izin mendirikan bangunan dapat terwujud.

### 3. Kondisional

Kondisional adalah pengontrol yang berguna untuk mengalihkan program ke proses tertentu. Biasanya digunakan untuk menyelesaikan program yang memiliki banyak proses tetapi dalam satu kesempatan eksekusi hanya menajalankan satu atau lebih proses pilihan berdasarkan syarat tertentu. Pelayanan

yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dari penjelasan diatas penulis mencoba melihat kondisi empiris dari pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kota Pekanbaru dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan berkaitan dengan izin mendirikan bangunan.

Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru kondisi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan menjadi sebuah fenomena dalam pelayanan dikarenakan berpengaruh pada standart operasional prosedur izin mendirikan bangunan. adapun hasil wawancara penullis adalah:

“SOP pada DPMPTSP untuk masyarakat mendapatkan izin mendirikan bangunan harus memenuhi 47 syarat administrative dan tahapan sehingga izin mendirikan bangunan dapat diterbitkan.”

Selanjutnya,

“sesuai dengan SOP izin mendirikan bangunan, bagi masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan membutuhkan waktu 36 hari kerja.(3 Agustus 2021)”

Dalam kontek ini penulis mencoba mendalami informasi yang didapatkan sebelumnya dari Kepala Dinas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“izin mendirikan bangunan yang didapatkan oleh masyarakat dalam kenyataan melebihi waktu 36 hari kerja yang telah ditetapkan dalam SOP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. (5 Agustus 2021)”

Selanjutnya, penulis mencoba mendapatkan informasi dari informan yang berbeda dari masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“dalam proses mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan penerbitan izin mendirikan bangunan sesuai dengan SOP.(6 Agustus 2021)”

Dari hasil wawancara penulis mencoba menganalisis dan mengobsevasi berkaitan dengan kondisi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya penerbitan izin mendirikan bangunan diluar SOP yang telah ditetapkan. Dari pendalaman penulis terhadap masalah ini ada dua penyebab terjadinya permasalahan waktu dalam penerbitan izin mendirikan bangunan yaitu kelengkapan administrasi dari masyarakat serta kondisional survey petugas ke objek dari bangunan yang akan diterbitkan izin mendirikan bangunan.

#### **4. Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil –hasil pembangunan. Pengertian tentang partisipasi dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka

sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya.

Klasifikasikan partisipasi menjadi 2 (dua) berdasarkan cara keterlibatannya, yaitu :

- a. Partisipasi Langsung, Partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan tertentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya.
- b. Partisipasi tidak langsung, Partisipasi yang terjadi apabila individu mendelegasikan hak partisipasinya.

Partisipasi menjadi empat jenis, yaitu pertama, partisipasi dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan. Ketiga, partisipasi dalam pengambilan pemanfaatan. Dan Keempat, partisipasi dalam evaluasi.

Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru partisipasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu :

“Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan sosialisasi berkaitan dengan izin mendirikan bangunan terhadap masyarakat.”

Selanjutnya,

“sosialisasi yang dilakukan harapannya agar masyarakat pemilik bangunan untuk mengurus izin mendirikan bangunan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan .(3 Agustus 2021)”

Dalam konteks ini penulis mencoba mendalami informasi yang didapatkan sebelumnya dari Kepala Dinas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang memiliki bangunan yang tidak berizin. Adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“informasi yang tidak didapatkan dan sulitnya prosedur dalam pengurusan izin mendirikan bangunan menyebabkan masih adanya masyarakat tidak mengurus izin mendirikan bangunan. (10 Agustus 2021)”

Selanjutnya, penulis mencoba mendapatkan informasi dari informan yang berbeda dari masyarakat yang memiliki izin mendirikan bangunan. Adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“pengurusan izin mendirikan bangunan merupakan wujud kepedulian masyarakat dalam tertib aturan dan tertib penataan bangunan di Kota Pekanbaru. (10 Agustus 2021)”

Dari hasil wawancara penulis mencoba menganalisis dan mengobsevasi berkaitan dengan partisipasi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang belum berpartisipasi dalam rangka tertib aturan dan tertib penataan bangunan di Kota Pekanbaru. Seharusnya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, masyarakat yang ingin mendirikan bangunan wajib mengurus izin mendirikan bangunan. Sanksi yang terdapat dalam aturan harusnya ditegakkan pada masyarakat yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan.

## 5. Kesamaan Hak

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan

kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dalam pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi izin mendirikan bangunan yang akurat dan memadai. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat.

Dalam hal ini penulis mencoba mendeskripsikan hasil wawancara penulis dengan informan terkait dengan izin mendirikan bangunan. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru kesamaan hak dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu :

“dalam pelayanan izin mendirikan bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengedepankan kesamaan hak bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.”

Selanjutnya,

“bentuk dari kesamaan hak dalam pelayanan salah satunya masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan harus mengikuti tertib administrasi dan berdasarkan standar operasional prosedur.(3 Agustus 2021)”

Dalam konteks ini penulis mencoba mendalami informasi yang didapatkan sebelumnya dari Kepala Dinas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“dalam proses mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan kesamaan hak masih dirasakan masyarakat ada perbedaan baik itu dikarenakan strata dan kedekatan emosional atau hubungan relasi (5 Agustus 2021)”

Selanjutnya, penulis mencoba mendapatkan informasi dari informan yang berbeda dari masyarakat yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan. adapun hasil dari wawancara penulis adalah :

“dalam proses mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan kesamaan hak berdasarkan atas kelengkapan administrasi dan dalam prosesnya harus sesuai dengan standar operasional prosedur.(6 Agustus 2021)”

Dari keseluruhan indikator dan hasil wawancara penulis mencoba menganalisis dan mengobservasi berkaitan dengan kesamaan hak pelayanan publik jelas bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan informasi pelayanan sudah tersedia dan sudah ada standar operasional prosedur yang ditetapkan DPMPTSP Kota Pekanbaru. Dari lima indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini masing-masing indikator penulis menemukan kekurangan dan

kelebihan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru. Diantara lima indikator tersebut ;

1. Transparansi, sesuai dengan kondisi empiric dalam pelayanan izin mendirikan bangunan DPMPTSP telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Akan tetapi dalam bentuk sosialisasi belum dilakukan secara keseluruhan dan berkesinambungan.
2. Akuntabilitas, sesuai dengan kondisi empiric peneliti melihat DPMPTSP telah melakukan upaya salah satunya dalam bentuk laporan akan tetapi masih peneliti temukan data laporan yang kurang valid.
3. Kondisional, sesuai kondisi empiric peneliti melihat DPMPTSP telah melakukan pendataan melalui petugas tingkat kelurahan bagi masyarakat yang ingin mendirikan bangunan. akan tetapi keterbatasan personil tidak bias menyelesaikan permasalahan keseluruhan bagi masyarakat yang membangun tetapi tidak memiliki izin.
4. Partisipasi, sesuai dengan kondisi empiric indikator ini yang menjadi permasalahan dikarenakan banyak dari masyarakat yang mendirikan bangunan tidak mengurus izin mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan sehingga penulis melihat tingkat partisipasi masyarakat Kota Pekanbaru masih rendah dalam mengurus izin mendirikan bangunan.
5. Kesamaan hak, sesuai dengan kondisi empiric kesetaraan dalam pelayanan menjadi hal terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan tetapi masih penulis temukan perbedaaan pelayanan yang berdasarkan kedekatan emosional atau relasi,

tingkat structural atau pendidikan yang ini menjadi catatan Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam kesamaan hak dalam pelayanan.

## **5.2. Faktor penghambat dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru**

Adapun faktor penghambat dalam penelitian ini yang penulis temukan dalam masyarakat mendapatkan pelayanan izin mendirikan bangunan dan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPTSP memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan adalah :

1. Terdapat 47 dokumen kelengkapan administrative izin mendirikan bangunan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan.
2. Waktu penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan selama 36 hari kerja.
3. Kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat berkaitan dengan izin mendirikan bangunan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Dari hasil keseluruhan wawancara penulis serta analisis dan observasi penulis menyimpulkan :

1. Transparansi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan belum secara keseluruhan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan mendapatkan informasi dari website DPMPTSP. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik di bidang izin mendirikan bangunan yang lebih luas lagi baik melalui media elektronik, cetak, social media, dan media online. Selanjutnya Akuntabilitas pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang memiliki bangunan akantetapi tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Informasi yang didapatkan dari informan, penulis melihat perlu adanya ketegasan dari Pemerintah Kota Pekanbaru yakni DPMPTSP dan Satpol PP sebagai penegakan perda izin mendirikan bangunan. sehingga akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari tertib izin mendirikan bangunan dapat terwujud. Kondisi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya penerbitan izin mendirikan bangunan diluar SOP yang telah ditetapkan. Dari pendalaman penulis terhadap masalah ini ada dua penyebab terjadinya permasalahan waktu dalam penerbitan izin mendirikan bangunan yaitu kelengkapan administrasi dari masyarakat serta kondisional survey petugas ke objek dari bangunan yang akan diterbitkan izin mendirikan

bangunan. Partisipasi pelayanan publik bidang izin mendirikan bangunan masih ditemukannya masyarakat yang belum berpartisipasi dalam rangka tertib aturan dan tertib penataan bangunan di Kota Pekanbaru. Seharusnya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, masyarakat yang ingin mendirikan bangunan wajib mengurus izin mendirikan bangunan. Sangsi yang terdapat dalam aturan harusnya ditegakkan pada masyarakat yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan. Kesamaan hak pelayanan publik jelas bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan informasi pelayanan sudah tersedia dan sudah ada standar operasional prosedur yang ditetapkan DPMPTSP Kota Pekanbaru. Dari sisi lain penulis masih menemukan permasalahan pada masyarakat yang menggunakan layanan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yang diluar aturan dan standar operasional prosedur. Hal ini sesuai pengamatan atau observasi penulis sesuai dengan kondisi empiris atas hasil wawancara penulis pada masyarakat.

2. Faktor penghambat dalam kesimpulan penelitian ini yang penulis temukan adalah : Terdapat 47 dokumen kelengkapan administrative izin mendirikan bangunan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan, Waktu penyelesaian penerbitan izin mendirikan bangunan selama 36 hari kerja dan Kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat berkaitan dengan izin mendirikan bangunan.

## 6.2. Saran

1. Perlu adanya penyederhanaan kelengkapan persyaratan administrasi bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan izin mendirikan bangunan. Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru perlu meninjau ulang dan mempersingkat waktu penerbitan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat.
2. Perlu adanya sosialisasi lebih intensif oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat melalui media elektronik, media cetak, media online dan media social tentang pentingnya bagi masyarakat yang ingin membangun wajib memiliki izin mendirikan bangunan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad, Zein. 2009. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amrah Muslimin, Aspek-Aspek Hukum Otonomi Daerah, 1986, Bandung : Alumni, hal. 5.
- Bayu Surya Ningrat, Mengenal Ilmu Pemerintahan, 1992, Jakarta : Rineka Cipta, hal. 11.
- Dwi. 2008. Panduan Praktis Mengurus IMB. Yogyakarta: Pustaka Grahatama, hal 11
- Inu Kencana Syafiie, Sistem Pemerintahan Indonesia, 2011, Jakarta : Rineka Cipta, hal. 8.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mahmoedin, 2010, Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama, Jakarta:Pustaka Sinar Harapan
- Malinowski, "Teori Fungsional dan Struktural," dalam Teori Antropologi I Koentjaraningrat
- Miriam Budiarto, Dasar-Dasar Ilmu Politik, 2003, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hal. 21.
- Miftah Thoha, Birokrasi dan Politik di Indonesia, 2003, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal. 71.
- Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Muhadam Labolo, Memahami Ilmu Pemerintahan, 2007, Jakarta : Kelapa Gading Permai, hal. 24.
- \_\_\_\_\_.2017.Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya. Depok: PT. RajaGrafindo Persada. hal. 38
- Ndraha, 2000, ilmu Pemerintahan Jilid I, Institut Ilmu Pemerintahan.
- Riyaas Rasyid, Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan, 2002, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widia, hal. 14-16.

- Riyaas Rasyid, Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru, 1997, Jakarta : Yarsif Watampone, hal. 99.
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung
- Siagian, 1994, pembangunan infrastruktur seminar pembangunan Konsep dan implikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Sianipar, J.P.G. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administarsi Negara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sumardjo. 1986. Apresiasi Kesusastraan. Jakarta:PT.Gramedia
- Susanta, Gatut. 2009. Panduan Lengkap Membangun Rumah Bertingkat. Griya Kreasi. Jakarta.hal 6
- Supriadi Legino, Menjawab Tantangan Reformasi Birokrasi : Kepemimpinan Transformasional dan Organisasi Lateral, 2009, Jakarta : Indonesia Press.
- Taliziduhu Ndraha, Ilmu Pemerintahan Jilid I, 2000, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD, hal. 78.
- Thoha, Miftah, 1995, Dimensi prima Administrasi Negara , FISIP, Yogyakarta
- Widodo, Suparno E. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.
- Yusri Munaf .2016. Hukum Administrasi Negara.Pekanbaru : Marpoyan Tujuh

### **Jurnal**

Jom FISIP Volume 1 No. 2 Oktober 2014

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (2)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah