

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



LEO NARDO

167310644

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

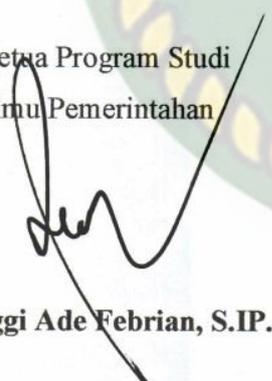
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Leo Nardo
NPM : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu(S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

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

Pekanbaru, 11 Januari 2020

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



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

Pembimbing



Dra. Hj. Monalisa, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

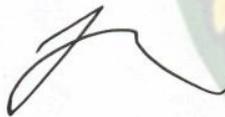
Nama : Leo Nardo
NPM : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu(S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Faultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 11 Januari 2021

Ketua,

Sekretaris,



Dra. Hj. Monalisa, M.Si



Syaprianto, S.Sos., M.IP

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Anggota,



Indra Safri, S.Sos., M.Si



Andriyus, S.Sos., M.Si

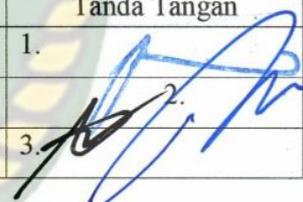
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ~~14~~^{14A}/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 09 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 10 Desember 2020 jam 14.00 – 15.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Leo Nardo
NPM : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu .**

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

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 10 Desember 2020
An. Dekan


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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 434/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

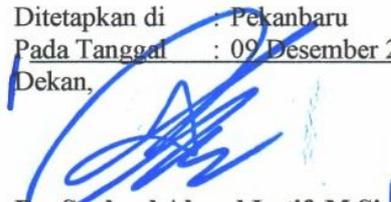
Nama : Leo Nardo
N P M : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.

Struktur Tim :

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dra. Hj. Monalisa, M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Syaprianto, S.Sos., M.IP | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Andriyus, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |

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

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 09 Desember 2020
Dekan,


Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Leo Nardo
NPM : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu(S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin
Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 Januari 2021

An Tim Penguji
Sekretaris,

Syaprianto, S.Sos., M.IP

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

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

Ketua,

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidaya-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu”**.

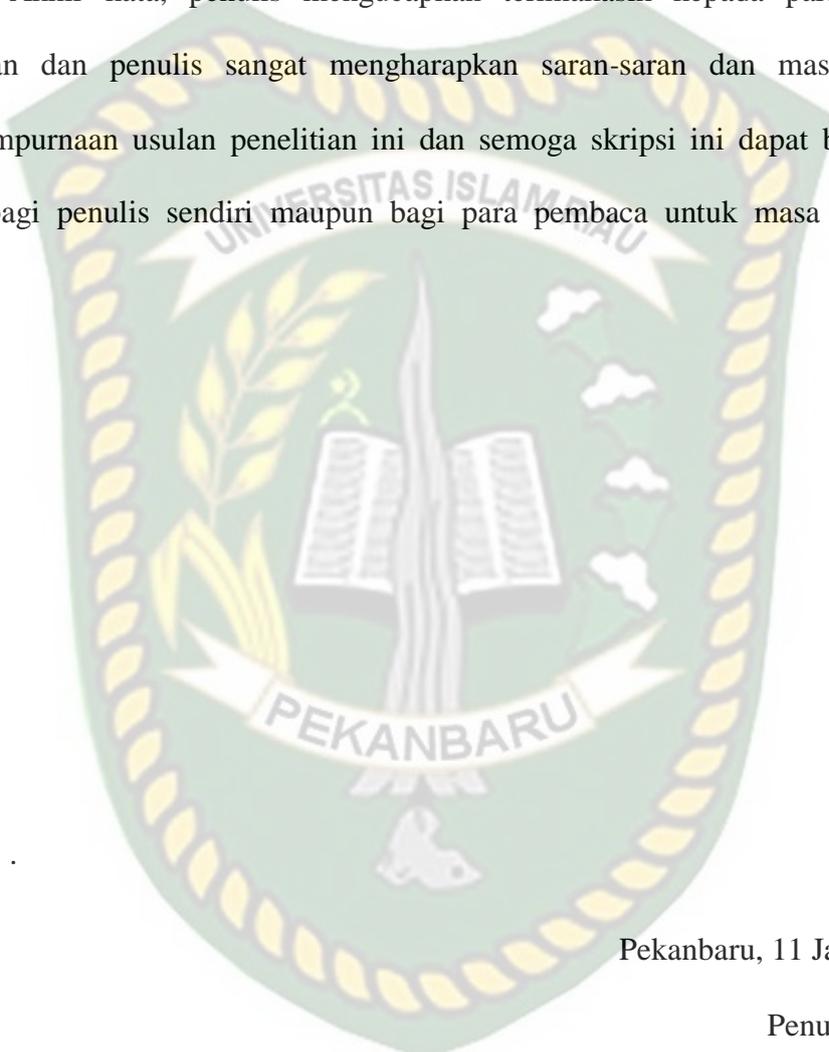
Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan motivasi pada penulis baik moral maupun material guna menyelesaikan skripsi, antara lain:

1. Rektor Universitas Islama Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, MCI.
Karena selama saya kuliah di Universitas Islam Riau ini selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi dengan baik.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.
4. Ibu Dra. H. Monalisa, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen FISIPOL Universitas Islam Riau dan Staf Tata Usaha yang telah membantu untuk kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga terutama kedua Orang Tua tercinta dan adik yang senantiasa selalu mengingatkan dan menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Orang yang saya kasihi sampai saat ini dan masih setia menemani dari awal kuliah hingga saya memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan ini, kamu Ns. Irene Oktaviani Panjaitan S.AP terimakasih atas doa, dukungan serta semangat yang selalu kamu berikan sampai terselesainya skripsi ini.
8. Terima kasih untuk kos predator Rinaldi Naibaho SP, Redikson Fidelius Nadeak S.H, Apriady Micael Putra SH, Daniel Fernando Pasaribu S.Ikom, Andi Parasian SP, Doni Sidragon SP, Jefri Sahala Tua SH, Kimon Mahok terimakasih atas doa, dukungan serta semangat yang selalu kamu berikan sampai terselesainya skripsi ini.
9. Terima kasih untuk squad manik bang Zulfikar Simatupang SP, Bang Ferry Manalu SP, Bang Rio Afrizal Hutajulu SP, Bang Andri Rizky Sihombing SP, Heben Rezky Saragih, SP, Bang Hendro Manulang SP, Lambok Putra Sipayung, SP. Tri Agung Horas Hutaauruk, SP., Rizki Siadari, Bob Asido Situmorang, Surya Sitanggung terimakasih untuk kebersamaan kita selama ini keluarga yang banyak mengajarkan arti kebersamaan.

10. Teman-teman Ilmu Pemerintahan H angkatan 2016 yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada para pembaca sekalian dan penulis sangat mengharapkan saran-saran dan masukan guna penyempurnaan usulan penelitian ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca untuk masa yang akan datang



Pekanbaru, 11 Januari 2021

Penulis,

Leo Nardo

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	18
A. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	18
B. Konsep Pemerintahan	20
C. Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2. Asas-Asas Penyelenggaraan Publik	33
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	34
4. Indikator Pelayanan publik.....	35
5. <i>Good Governance</i> Dalam Sistem Pelayanan Publik.....	38
D. Izin mendirikan bangunan (IMB).....	43
1. Pengertian Izin	43
a. Dispensasi	44
b. Konsesi.....	44
c. Lisensi	45
2. Sifat Izin	45
3. Unsur-Unsur Perizinan.....	46

a. Instrumen Yuridis.....	46
b. Peraturan Perundang-Undangan.....	46
c. Organ Pemerintah.....	47
d. Peristiwa Konkret.....	47
e. Prosedur Dan Persyaratan	47
4. Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin	48
a. Segi Teknis Perkotaan.....	48
b. Segi Kepastian Hukum.....	49
5. Tinjauan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	49
a. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	49
b. Persyaratan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	50
c. mekanisme Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	51
E. Penelitian Terdahulu	53
F. Kerangka Pikir	55
G. Defenisi Konsep	56
H. Konsep operasional	57
I. Operasional Variabel.....	58
BAB III : METODE PENELITIAN.....	59
A. Tipe Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Informan Penelitian.....	60
D. Sumber Data.....	61
1. Data Primer.....	61
2. Data Sekunder	62
E. Teknik Pengumpulan Data	62
1. Wawancara (<i>Interview</i>)	62
2. Observasi	62
3. Dokumentasi.....	63
F. Teknik Analisis Data.....	63
G. Rencana Kegiatan Penelitian.....	64
BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	65
A. Sejarah Singkat Kabupaten Indragiri Hulu	65
B. Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	66
1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	66
2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	72
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Identitas Informan	76
1. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76

2. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Latar Belakang Usia...	77
3. Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan	78
B. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	78
1. Profesionalisme Aparat	79
2. Efektivitas Dan Efisiensi Kerja.....	82
3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan.....	84
4. Rendahnya Keluhan Masyarakat.....	86
5. Bersih Dari KKN.....	87
C. Hasil Penelitian Yang Berjudul adalah Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	89
D. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	90
BAB VI : PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : SOP Izin Mendirikan Bangunan	6
I.2 : Jenis-jenis dan batas waktu penyelesaian perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu.....	10
I.3 : Rekapitulasi jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2019.....	12
I.4 : Jumlah penerbitan surat izin mendirikan bangunan(IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu.....	13
I.5 : Data jumlah yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	13
I.6 : Data jumlah yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (Ruko) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	14
II.1 : Penelitian Terdahulu Terkait Analisis Pelaksanaan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.....	53
II.2 : Operasional Variabel Terkait Analisis Pelaksanaan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.....	58
III.1 : Informan Penelitian Analisis Pelaksanaan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.....	61
III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2019-2020.....	64
V.1 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	77
V.2 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Latar Belakang Usia	77

V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Latar Belakang Pendidikan..... 78



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

II. 1	: Kerangka Pikir Mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.....	55
IV. 1	:Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Daftar Wawancara Terkait Dengan Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu97
2. Foto Dokumentasi Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu101
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosiasl Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 951/Uir-Fs/Kpts/2020 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi104
4. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Terkait Dengan Judul Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu105
5. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Terkait Dengan Judul Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu106
6. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu Terkait Dengan Judul Penelitian Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu107

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau Pekanbaru peserta ujian seminar usulan penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leo Nardo
NPM : 167310644
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul UP : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensip skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacuh pada kaedah-kaedah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Keseluruhan persyaratan administrative, akademik, dan keuangan yang melekat padanya ini adalah benar-benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbuktib secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan yang ada pada butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti dan serta sanki lainnya sesuai dengan ketentuan dari Fakultas dan Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 11 Januari 2021

Yang Menyatakan




Leo Nardo

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

ABSTRAK

Leo Nardo

Kata Kunci : Analisis, Pelaksanaan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu dengan menggunakan teori Andrian Sutedi (2011). Indikator dari penelitian ini adalah Profesionalisme Pegawai, Efektivitas dan Efisiensi Kerja, Penyebarluasan Informasi Pelayanan, Rendahnya Keluhan Masyarakat dan bersih dari KKN. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tipe Penelitian yang berlokasi di Kabupaten Indragiri Hulu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menguraikan data dengan hasil wawancara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu berjalan dengan baik.

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN GRANTING BUILDING CONSTRUCTION PERMITS (IMB) AT THE INVESTMENT SERVICE AND ONE STOP SERVICES OF INDRAGIRI HULU REGENCY

ABSTRACT

Leo Nardo

Keywords: Analysis, Implementation, Building Construction Permit (IMB)

This research was conducted to find out how the implementation of public services in granting building permits at the Investment and One Stop Services of Indragiri Hulu Regency using the theory of Andrian Sutedi (2011). The indicators of this study are Employee Professionalism, Work Effectiveness and Efficiency, Dissemination of Service Information, Low Community Complaints and Cleanness from KKN. This type of research is located in Indragiri Hulu Regency. The results of the study concluded that the implementation of services in the issuance of building permits (IMB) at the Investment Service and One Stop Services in Indragiri Hulu Regency went well.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu Negara yang berbentuk republik yang dalam pelaksanaan pemerintahannya dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, dan setiap kabupaten dan kota, dan setiap kabupaten dan kota dibagi lagi menjadi daerah-daerah kecamatan yang diatur dalam undang-undang pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan lainnya untuk melaksanakan otonomi daerah dan tugas pembantunya.

Indonesia adalah suatu Negara kesatuan yang berbentuk republik. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pasal 1 ayat 1. Keberadaan Indonesia sebagai suatu Negara, tentunya tidak terlepas dari konsep bernegara itu sendiri.

Dalam literatur, istilah "pelayanan publik" biasanya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan untuk kepentingan umum. Kata service sendiri merupakan tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk mengurus apa yang dibutuhkan masyarakat.

Memberikan bantuan untuk rakyat merupakan tanggungjawab primer penyelenggara negara. Pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pejabat negara sebagai penyedia layanan sangat bergantung pada apakah layanan yang diberikan kepada publik itu efisien, nyaman, cepat dan akurat, serta apakah terjangkau dari segi waktu dan dana.

Berdasarkan penelitian tentang kinerja administrasi publik, diketahui kesulitan-kesulitan sebagai berikut: karena fasilitas dan kemudahan yang tersedia, ketidakseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan, implementasi kualitas sistem manajemen yang kurang memadai, kesejahteraan dan perilaku birokrasi lembaga negara, masyarakat tidak dapat ditingkatkan. Kualitas layanan tidak memadai.

Menurut Undang Undang Dasar Tahun 1945, pemanfaatan sumber daya alam masih tetap diperlukan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencapai hidup bahagia berdasarkan Pancasila, berdasarkan kebutuhan masyarakat kontemporer, berdasarkan kebijakan nasional yang komprehensif dan komprehensif, serta berwawasan lingkungan. Berangkat untuk mencapai pembangunan berkelanjutan. Generasi selanjutnya.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, ketentuan penataan ruang tidak hanya digunakan sebagai kerangka konseptual penataan ruang. Namun demikian, juga dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan pembangunan, termasuk penataan ruang wilayah. Kartografi ruang wilayah merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tata ruang wilayah dan / atau wilayah wilayah yang terbaik dan seimbang dalam pembangunan kehidupan manusia.

Pembangunan daerah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional, tujuannya untuk membangun wilayah dan mengkoordinasikan laju pertumbuhan antar wilayah dengan memperhatikan dan menitikberatkan pada penataan ruang secara keseluruhan. Oleh karena itu,

penataan ruang wilayah disebut sebagai bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan fungsi kawasan sebagai pusat pembangunan daerah. Terakhir, penataan ruang wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan alam dan sosial.

Pelaksanaan pelayanan yang efisien dan terbaik merupakan tugas Pasal 28F Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 (Tentang Hak Asasi Manusia) dan Pasal 28F UUD 1945, yang mengatur bahwa setiap warga negara berhak menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. . Oleh karena itu, lisensi harus memberikan layanan yang baik dan memuaskan kepada peserta lisensi selama proses implementasi.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Undang Undang ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan

waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari segi pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Kabupaten Indragiri Hulu masih memiliki permasalahan yang masih ada dalam sistem pemerintahan, serta efektivitas dan efisiensi sistem pemerintahan masih rendah. Permasalahan yang muncul adalah sulitnya memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena untuk mendapatkan pelayanan tidak jarang para pemegang izin memberikan pelayanan kepada beberapa instansi pemerintah yang tersebar di lokasi yang berbeda, masyarakat harus menghabiskan waktu dan uang untuk database lembah. Tidak ada keterkaitan antara satu sama lain, sehingga butuh waktu lama untuk menyelesaikan proses perizinan.

Sulitnya memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Indragiri Hulu menyebabkan banyak pihak yang ingin membangun gedung melanggar ketentuan yang ada. Bahkan banyak orang yang membangunnya terlebih dahulu, dan menjadi kurang lazim untuk mengurus izinnya nanti, sedangkan untuk mengurus surat izinnya dilakukan belakangan, hal tersebut sudah tidak jarang lagi dijumpai dilapangan.

Dalam peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung dijelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang kemudian disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum. Selain itu, adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut dapat pula dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepeningan bersama. Selain itu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu sektor pemasukan bagi daerah, melalui pemberian izin mendirikan bangunan dapat dipungut retribusi izin mendirikan bangunan yang dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang nama nya tercantum dalam surat izin yang dikeluarkan.

Tabel I.1 SOP Izin Mendirikan Bangunan

No	Kegiatan	Pemohon	Loke t pelayanan	Kasi verifikasi administrasi	Tim teknis	Kasi penetapan dan penerbitan	Kabid perizinan Non perizinan	sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Jangka waktu	Output
1	2		4	5						6	7	8
1	Berkas diterima dari pemohon sesuai dengan persyaratan yang telah ada			Ditolak berdasarkan kelengkapan administrasi		Ditolak berdasarkan kajian teknis				Berkas permohonan		
2	Berkas akan diverifikasi oleh bagian front office sesuai dengan persyaratan yang ada									Daftar periksa dokumen	1 hari kerja	Daftar periksa dokumen
3	Berkas diteruskan ke kasi verifikasi administrasi untuk diparaf terkait dengan keabsahan persyaratan yang ada dan jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon									Form daftar kelengkapan		Form daftar yang telah diparaf
4	Berkas yang telah diparaf kasi verifikasi administrasi diteruskan ke tim teknis untuk diterbitkan rekomendasi teknis oleh instansi yang membidangi teknis									Berkas permohonan	5 hari kerja	Berkas yang telah diparaf
5	Berkas dikaji oleh tim teknis dan tim teknis melakukan survey lokasi serta menerbitkan rekomendasi berkaitan diterima atau ditolaknya berkas permohonan berdasarkan kajian tim teknis									Peraturan yang menjadi pedoman dalam perizinan		Berkas yang telah diparaf kabid
6	Berkas yang telah lengkap dilanjutkan ke kasi penetapan dan penerbitan, apabila berdasarkan rekomendasi dari tim teknis									Berkas yang telah dicetak sertifikat izinnya diparaf	1 hari kerja	
7	Dokumen perizinan yang telah dicetak/diterbitkan dilanjutkan ke kabid perizinan dan non perizinan untuk diteliti kembali dan di paraf oleh kepala bidang									Berkas yang telah diparaf		
8	Dokumen perizinan yang telah diterbitkan dan diparaf kabid perizinan dan non perizinan berkas dilanjutkan ke sekretaris untuk diteliti kembali									Berkas yang telah diparaf	1 hari kerja	
9	Selanjutnya berkas yang telah diparaf oleh sekretaris diteruskan kepada kepala dinas untuk ditandatangani secara elektronik											
10	Surat izin yang telah ditandatangani oleh kepala dinas dikembalikan ke pemohon melalui petugas frontoffice											

Pada tabel 1.1 SOP izin mendirikan bangunan menjelaskan bahwasannya mekanisme dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan

- Berkas diterima dari pemohon sesuai dengan persyaratan yang telah ada
- Berkas akan diverifikasi oleh bagian front office sesuai dengan persyaratan yang ada
- Berkas diteruskan ke kasi verifikasi administrasi untuk diparaf terkait dengan keabsahan persyaratan yang ada dan jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon
- Berkas yang telah diparaf kasi verifikasi administrasi diteruskan ke tim teknis untuk diterbitkan rekomendasi teknis oleh instansi yang membidang teknis
- Berkas dikaji oleh Tim Teknis dan Tim Teknis melakukan survey lokasi serta menerbitkan rekomendasi berkaitan diterima atau ditolaknya berkas permohonan berdasarkan kajian tim teknis
- Berkas yang telah lengkap dilanjutkan ke kasi penetapan dan penerbitan, apabila berdasarkan rekomendasi tim teknis berkas diterima maka dilanjutkan ke proses pencetakan/penerbitan izin dan apabila ditolak berkas dikembalikan kepada pemohon dengan surat penolakan
- Dokumen perizinan yang telah dicetak/diterbitkan dilanjutkan ke kbid perizinan dan non perizinan untuk diteliti kembali dan diparaf oleh kepala bidang

- Dokumen perizinan yang telah diterbitkan dan diparaf kabit perizinan dan non perizinan berkas dilanjutkan ke sekretaris untuk diteliti kembali dan diparaf oleh sekretaris dinas
- Selanjutnya berkas yang telah diparaf oleh sekretaris diteruskan kepada kepala dinas untuk ditanda tangani secara elektronik
- Surat izin yang telah ditandatangani oleh kepala dinas dikembalikan ke pemohon melalui petugas frontoffice
- Dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) memerlukan waktu selama 5 hari kerja
- Untuk biaya penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) tidak ada tetapi ada biaya retribusi kedaerah.

Persyaratan pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) Ruko di Kabupaten Indragiri Hulu:

1. Permohonan yang ditanda tangani oleh pemimpin perusahaan disertai materai Rp. 6000 – dan cap/stempel perusahaan
2. Fotocopi KTP pimpinan perusahaan/pemohon
3. Surat kuasa dan fotocopi KTP apabila pengurus diwakili
4. Fotocopi akte pendirian/perubahan dan pengesahan badan hukum / badan usaha
5. Izin lingkungan dan dokumen AMDAL, UKL-UPL atau SPPL (jika diperlukan)
6. Rekomendasi ANDALLALIN (jika diperlukan)
7. Fotocopi Nomor Peserta Wajib Pajak (NPWP)

8. Foto langsung di DPMPTSP Kab.INHU
9. Surat pernyataan tidak alih fungsi Bangunan diketahui Camat/lurah/kades bermaterai Rp.6000
10. Surat pernyataan sempadan tanah diketahui Lurah/Kades
11. Fotocopi bukti kepemilikan atas tanah
12. Fotocopi bukti pembayaran PBB
13. Rekomendasi arahan pemanfaatan ruang wilayah (advice planing)
14. Gambar Rencana Bangunan (Konsultan Perencanaan)
15. Rekomendasi tim teknis/Dinas Teknis Berkaitan Teknis Bangunan
16. Bukti pembayaran retribusi IMB

Kemudian berdasarkan ketentuan UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UBBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Kemudian berdasarkan dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintahan daerah (Pemda) melalui proses permohonan izin yang kemudian diatur lebih lanjut ke dalam Peraturan Daerah kabupaten Indragiri Hulu No. 4 tahun 2014 tentang bangunan gedung. Adapun Jenis layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut:

Tabel I.2 Jenis-jenis dan batas waktu penyelesaian perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Jenis Layanan Perizinan	Waktu Penyelesaian
1	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 HK
2	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 HK
3	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3 HK
4	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 HK
5	Izin Usaha Industri (IUI)	3 HK
6	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	3 HK
7	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	3 HK
8	Surat Tanda Pendaftaran Usaha Waralaba (STPUW)	3 HK
9	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	5 HK
10	Izin Laik Fungsi Bangunan	7 HK
11	Izin Usaha Jasa Kontruksi Nasional (IUJKN)	5 HK
12	Izin Pengendalian dan Pembuangan Limbah	5 HK
13	Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3	5 HK
14	Izin Pendirian Satuan Pendidikan PAUD	5 HK
15	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD	5 HK
16	Izin Pendirian Pendidikan Non Formal	5 HK
17	Izin Usaha Perkebunan (IUP)	14 HK
18	Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP-P)	14 HK
19	Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP-B)	7 HK
20	Izin Klinik Hewan	14 HK
21	Izin Praktek Dokter Hewan	3 HK
22	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	5 HK
23	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja	5 HK
24	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	3 HK
25	Izin Usaha Angkutan	3 HK
26	Izin Lokasi	7 HK
27	Izin Pemasangan Reklame	3 HK
28	Surat Keterangan Racun Api	3 HK
29	Surat Izin Apotek (SIA)	3 HK
30	Surat Izin Penyelenggaraan Optikal	3 HK
31	Surat Izin Toko Obat	3 HK
32	Surat Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostik	3 HK
33	Izin Toko Alat Kesehatan	3 HK
34	Izin Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat	3 HK
35	Izin Mendirikan Rumah Sakit	14 HK
36	Izin Oprasional Rumah Sakit	14 HK
37	Izin Mendirikan Klinik	14 HK
38	Izin Oprasioanal Klinik	14 HK
39	Izin Praktek Dokter	3 HK

40	Izin Praktek Bidan	3 HK
41	Izin Praktek Perawat	3 HK
42	Izin Praktek Apoteker	3 HK
43	Izin Praktek Fisioterapis	3 HK
44	Izin Praktek Ahli Teknologi Lab. Medik	3 HK
45	Izin Praktek Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	3 HK
46	Izin Praktek Kardiovaskuler	3 HK
47	Izin Praktek Terapis Gigi & Mulut	3 HK
48	Izin Praktek Tenaga Gizi	3 HK
49	Izin Kerja Bidan	3 HK
50	Izin Kerja Perawat	3 HK
51	Izin Kerja Perawat Anastesi	3 HK
52	Izin Kerja Refraksionis Optisien	3 HK
53	Izin Kerja Tenaga Gizi	3 HK
54	Izin Kerja Terapis Gigi & Mulut	3 HK
55	Izin Kerja Tukang Gigi	3 HK
56	Izin Kerja Optometris	3 HK
57	Izin Kerja Sanitarian	3 HK
58	Izin Kerja Radiografer	3 HK
59	Izin Kerja Fisiotrapis	3 HK

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan perizinan dan waktu penyelesaian proses penerbitan izin-izin berdasarkan standar operasional prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama 5 hari kerja serta seluruh pengurusan izin tidak dikenakan biaya “GRATIS”.

Berikut rekapitulasi jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2019.

Tabel I.3 Rekapitulasi jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2019

NO	Nama Izin	Jumlah
1	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	610
2	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	655
3	HO/SITU (Surat Izin Usaha Usaha)	198
4	TDG (Tanda Daftar Gudang)	23
5	IUJK (Izin Usaha Jasa Kontruksi)	71
6	REKLAME	99
7	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	942
8	TDI (Tanda Daftar Industri)	3
9	IUI (Izin Usaha Industri)	1
10	ANGKUTAN	3
11	LC (Limbah Cair)	5
12	Klinik	3
13	Dokter	155
14	Izin Praktik Bidan	49
15	Izin Kerja Bidan	38
16	Izin Praktik Perawat	35
17	Izin Kerja Perawat	101
18	Izin Kerja Perawat Anastesi	3
19	Izin Praktik Apoteker	16
20	Izin Apotek	10
21	Izin Kerja Farmasi	24
22	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium	4
23	Izin Kerja RO	2
24	Izin Optik	1
25	Izin Kerja Tenaga Gizi	2
26	Izin Kerja Perawat Gigi	1
27	Izin Radiologi	1
28	Izin Toko Alat Kesehatan	1
29	B3 (Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Bercaun)	9
30	TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	6
31	Izin Lokasi	5
31	Surat Keterangan Racun Api	12
	Jumlah Izin	2769

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2020

Berdasarkan tabel 1.3 dijelaskan bahwa izin mendirikan bangunan (IMB) menjadi urutan kedua dalam jumlah perizinan terbanyak yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Indragiri Hulu. Sehingga dapat dikatakan bahwa banyak masyarakat Indragiri Hulu yang mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB). Berikut jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari tahun 2015-2019:

Tabel I.4 Jumlah penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan(IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tahun	RUKO	Tempat Tinggal	Perumahan	Perusahaan	Kesehatan	pendidikan
1	2015	78	15	45	10	4	2
2	2016	49	30	582	25	10	10
3	2017	40	24	538	22	2	5
4	2018	85	16	449	30	6	5
5	2019	40	31	852	13	15	2

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2020

Berdasarkan tabel 1.4 dijelaskan bahwa pada tahun 2019 mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sebanyak 587 sertifikat, sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 949 sertifikat. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan. Namun juga masih terdapat masyarakat yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut jumlah yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

Tabel I.5 Data jumlah yang tidak mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Tahun	Jumlah
1.	2015	350
2.	2016	410
3.	2017	351
4.	2018	328
5.	2019	389

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2020

Berdasarkan tabel 1.5 menjelaskan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengurus ataupun yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan. Oleh karena itu, berdasarkan data yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan.

Kabupaten Indragiri Hulu memiliki jumlah penduduk mencapai 421.944 jiwa yang tersebar didalam 14 kecamatan. Dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, penulis mengambil Study Kasus pada satu kecamatan yaitu Kecamatan Lubuk Batu Jaya, jumlah penduduk di Kecamatan Lubuk Batu Jaya berjumlah 21.653 jiwa yang mana dari jumlah tersebut masih ada masyarakat yang tidak memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko.

Dan dari jumlah penduduk yang penulis sebutkan di atas, penulis mendapatkan data dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu mengenai masyarakat yang mengurus atau memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko. Berikut jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu 2015-2019:

Tabel I.6 Data jumlah yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (Ruko) di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu 2015-2019

No	Tahun	Jumlah
1.	2015	78
2.	2016	49
3.	2017	40
4.	2018	85
5.	2019	40

Sumber: DPMPTSP Indragiri Hulu, 2020

Berdasarkan tabel 1.6 dijelaskan jumlah yang mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (Ruko) di Kecamatan Lubuk Batu Jaya pada tahun 2019 mengalami penurunan di bandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada saat memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. Hal tersebut dapat dilihat dari gejala-gejala berikut ini:

- a. Masih terdapat masyarakat yang belum mengurus ataupun yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya surat izin mendirikan bangunan.
- b. Kurang nya sosialisasi secara berkala dan menyeluruh yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu kepada masyarakat

Mengingat bahwa Pelayanan Terpadu “Satu Pintu” adalah kegiatan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu”.

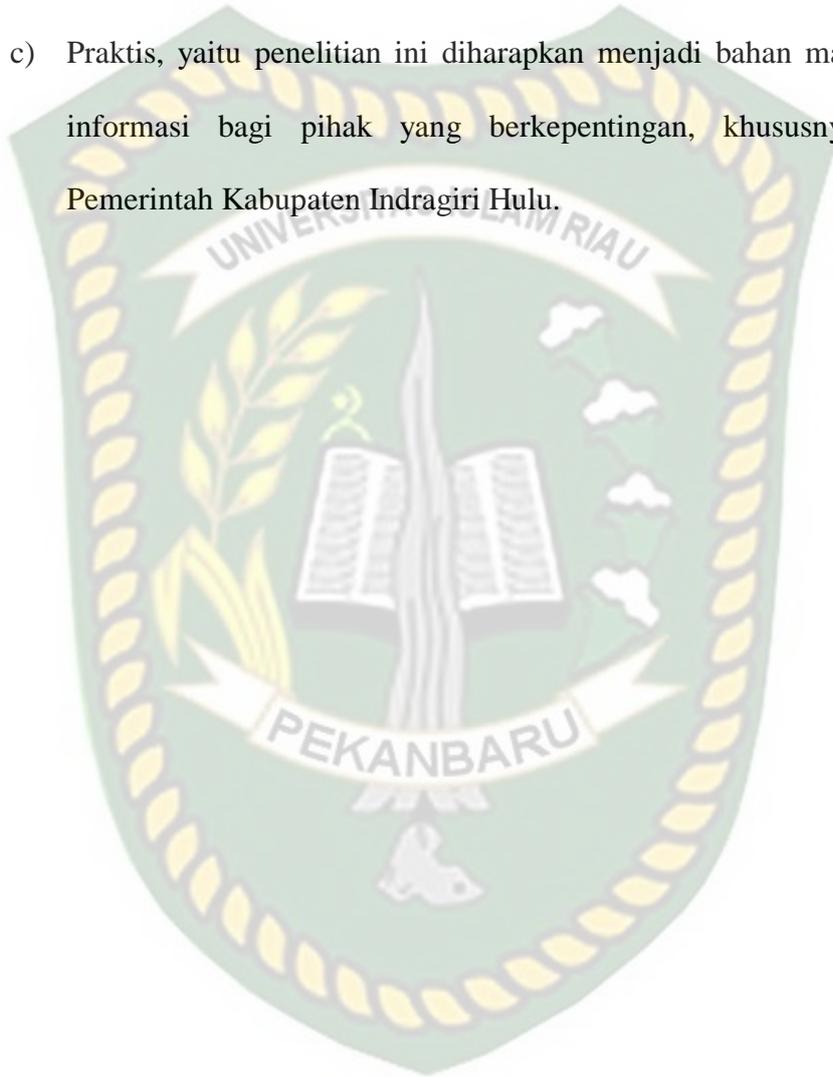
B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apakah yang Menjadi Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :
 - a) Untuk Mengetahui dan Menjelaskan Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.
 - b) Untuk Mengetahui dan Menjelaskan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Adapun Kegunaan Penelitian ini adalah :
 - a) Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pemerintahan bagi pembacanya, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang ilmu pemerintahan pada umumnya.

- b) Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
- c) Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan informasi bagi pihak yang berkepentingan, khususnya kepada Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Ilmu Pemerintahan

Istilah pemerintahan telah mempunyai pengertian yang memasyarakat yaitu suatu proses penyelenggaraan kekuasaan Negara. Pemerintahan merupakan gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dalam setiap kelompok termasuk keluarga sebagai satu kelompok yang terkecil dan paling sederhana tetapi paling universal yang didalamnya kita bisa memperoleh dan mengalami bagaimana pemerintahan telah berada dan terlaksana. Selanjutnya ilmu yang sarannya mempelajari tentang gejala – gejala pemerintahan dalam arti bagaimana proses penyelenggaraan kekuasaan didalam Negara itu dilaksanakan adalah ilmu pemerintahan pada umumnya. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislative, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dan yang diperintah. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena menggunakan segi penggunaan dalam praktek yaitudalam hal hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Ilmu Pemerintahan merupakan suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa, sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat, serta daya tindak yang efektif dan efesien dalam

pemerintahan atau ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-Tepatnya untuk mencapai tujuan suatu Negara. Filsafat adalah akar dari segala pengetahuan manusia baik pengetahuan ilmiah maupun pengetahuan non ilmiah.

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislative, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dan yang diperintah. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena menggunakan segi penggunaan dalam praktek yaitudalam hal hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Ilmu Pemerintahan merupakan suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa, sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat, serta daya tindak yang efektif dan efesien dalam pemerintahan atau ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-Tepatnya untuk mencapai tujuan suatu Negara. Selain itu Dalam berbagai pustaka tentang Ilmu Pemerintahan telah dicatat beberapa definisi Ilmu Pemerintahan. Beberapa

definisi itu bertolak belakang dari anggapan dasar bahwa Ilmu Pemerintahan adalah bagian integral ilmu politik. Beberapa definisi lainnya bersifat normatif.

Pengertian Ilmu Pemerintahan menurut Inu Kencana dalam bukunya Pengantar Ilmu Pemerintahan, sebagai berikut: “Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar”. (Kencana,2001:24).

Menurut H.A Barsz yang dikutip didalam buku Inu Kencana yang berjudul Sistem Pemerintahan Indonesia mendefinisikan Ilmu Pemerintahan, sebagai berikut : “Ilmu Pemerintahan adalah Ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya”. (Kencana,1994:12) Diterangkan pula oleh Talizidubu Ndraha dalam bukunya yang berjudul Metodologi Ilmu Pemerintahan adalah sebagai berikut : “Ilmu Pemerintahan adalah Ilmu yang mempelajari proses politik (Alokasi Otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara”. (Ndraha,1997:16).

B. Konsep Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pembangunan nasional, pemberdayaan dan peran pemerintah sangat penting. Oleh karena itu, pemerintah harus memainkan peran yang terbaik dan efektif dalam melaksanakan tugas yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Pemerintah membutuhkan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dalam melaksanakan kebijakan pemerintah. Birokrasi adalah seluruh organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas nasional pada berbagai unit organisasi di bawah lembaga departemen dan non departemen di tingkat pusat dan daerah (seperti di tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan, dan desa dan kecamatan).

Menurut Syafiie (1998:18) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pelaksanaan pengurusan (eksekutif) pengaturan (legislatif) kepemimpinan dan koordinasi pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antara rakyat dengan pemerintahnya, dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintah, secara baik dan benar. Dari pengertian yang dirujuk ini, dapat dikatakan bahwa ilmu pemerintah adalah ilmu yang mempelajari dan mengetahui bagaimana pelaksanaan pemerintahan itu sendiri ditengah-tengah masyarakat.

Menurut Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Menurut Suryaningrat (1978:2) Pemerintah adalah perbuatan atau cara/urusan pemerintah, pemerintah yang adil dalam pemerintahan yang demografi. Sedangkan Pemerintahan adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan kekuasaan atau dengan kata lain, pemerintah

adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan keputusan.

Pemerintah secara domain keilmuan merupakan bagian dari Negara namun dalam hal ini disamakan. Penyamaan ini sebenarnya merupakan proses adaptasi dari makna yang banyak digunakan (Nugroho, 2003:36).

Menurut Life (dalam Suharto;1997:59), pemberdayaan memuat dua pengertian kunci, yakni kekuasaan dan kelompok lemah. Kekuasaan disini diartikan bukan hanya menyangkut kekuasaan politik sempit, melainkan kekuasaan atau penguatan klien atas :

1. Pilihan-pilihan personal dan kesempatan-kesempatan hidup, kemampuan dalam membuat keputusan-keputusan mengenai gaya hidup, tempat tinggal, pekerjaan.
2. Pendefinisian kebutuhan : kemampuan menentukan kebutuhan selaras dengan aspirasi dan keinginan.
3. Ide atau gagasan : kemampuan mengekspresikan dan menyumbangkan gagasan dalam suatu forum atau diskusi secara bebas dan tanpa tekanan.
4. Lembaga-lembaga : kemampuan menjangkau, menggunakan dan mempengaruhi pranata-pranata masyarakat, seperti lembaga kesejahteraan sosial, pendidikan, kesehatan.
5. Sumber-sumber : kemampuan memobilisasi sumber-sumber formal, informal dan kemasyarakatan.

6. Aktivitas ekonomi : kemampuan memanfaatkan dan mengelola mekanisme produksi, distribusi, dan pertukaran barang serta jasa.
7. Reproduksi : kemampuan dalam kaitannya dengan proses kelahiran, perawatan anak, pendidikan dan sosial.

Implikasi defenisi ilmu pemerintahan merupakan bidang kajian materil (objek material) dan formal (objek formal) ilmu pemerintahan adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hubungan kerakyatan, yaitu peristiwa, kejadian, atau gejala-gejala yang terjadi tatkala suatu pihak berhubungan (berkomunikasi, berinteraksi) dengan yang lain pada posisi dan kondisi tertentu dan ilmu pemerintahan sangat erat dengan berbagai aspek kerakyatan : Budaya kerakyatan, seni kerakyatan, bahasa kerakyatan, komunikasi kerakyatan, ekonomi kerakyatan, politik kerakyatan, sejarah, antropologi, hukum, adat, tradisi dan lain-lain yang bersifat kerakyatan, disamping bidang kajian tradisional tentang berbagai aspek eksekutif seperti sistem, struktur, fungsi, dan prilaku.

Menurut Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang di maksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Memahami pemerintahan dalam konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguatkan, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi

berkewajiban mengikuti dan mentaati pemerintah berdasarkan kewenangan yang di milikinya. (Ndraha, 2005:227).

Menurut Bayu Suryaningrat, pemerintah menunjuk kepada individu-individu atau jabatan atau perlengkapan negara. Sedangkan pemerintahan adalah perbuatan atau cara-cara atau urusan memerintah (dalam Husen Tandjung, 2003:4).

Konsep mengenai ilmu pemerintahan juga dikemukakan oleh U.Rosenthal adalah :

“Ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses tersebut secara internal dan eksternal. Yang dimaksud pemerintahan umum adalah keseluruhan proses-proses didalam mana terlibatnya kebijakan-kebijakan dan keputusan-keputusan yang bersifat mengikat untuk dan atas kehidupan bersama (pemerintahan dan yang di perintah) (dalam Ndraha, 2005:229).

Sedangkan Brasz (1978) menyebutkan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga-lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara internal maupun eksternal, yaitu terhadap warga negara. Sebagaimana diketahui pemerintah dituntut untuk bersifat profesional dalam menjalankan fungsi roda pemerintahan. Menurut Rasyid (1997:14) fungsi yang dimaksud adalah :

1. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah undang-undang, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR, presiden bersama-sama dengan DPR membuat undang-undang, sementara presiden sendiri dapat membuat peraturan pemerintah sendiri (PP), peraturan pemerintah pengganti undang-undang (Perpu) yang kedudukannya

setara dengan undang-undang tetapi harus mendapatkan persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut.

2. Fungsi pemberdayaan yang harus dijalankan oleh pihak eksekutif/presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijakan yang ada dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat, meskipun demikian, fungsi yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan MPR, terutama sekali kebijakan-kebijakan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih baik dilakukan eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan dengan kebijakan-kebijakan yang di implementasikan.

Salam (2002:32) memberikan defenisi tentang ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta), pihak swasta dengan individu untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut

dapat berjalan secara harmonis. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas adalah pemerintahan berdasarkan apa yang dilaksanakan.

Pemerintah dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/penduduk dalam suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan (Dharma, 2002:33).

Menurut Sedarmayanti (2004:9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagaimana pemerintah yang dihormati kedudukan rakyat, yang memilih tugas pokok yang mencakup :

1. Meliputi segenap bangsa indonesia dan melindungi seluruh tumpah darah indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kesejahteraan umum
4. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial

Menurut Ndraha (2003; 6), pemerintah adalah organisasi yang berhak menangani pelayanan publik dan berkewajiban untuk menangani pelayanan publik bagi yang terlibat dalam hubungan pemerintahan. Oleh karena itu, sesuai dengan kebutuhan antar instansi dan antara pengelola dan pengelola maka yang bersangkutan Setiap warga komunitas bisa mendapatkan layanan ini saat dibutuhkan. perintah.

Menurut Syafie (2005; 20), ilmu pemerintahan adalah ilmu pemerintahan, bagaimana pemerintahan dikoordinasikan dan kemampuan lembaga legislatif,

eksekutif, dan yudikatif untuk memimpin hubungan antara pusat dan daerah. Pengelolaan dan pembangunan pemerintah mengharuskan semua lembaga pemerintah untuk melaksanakan berbagai kebijakan dan rencana.

Menurut Musanef (1982; 5) Pengelolaan pemerintahan yang bertujuan untuk melaksanakan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dilaksanakan dengan kualitas dan kemampuan pengelola, selain melaksanakan tanggung jawab umum pemerintahan yang ada, pemerintah juga akan mendukung tanggung jawab umum pemerintahan yang ada.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Raminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan publik jika prosedurnya memenuhi beberapa prinsip, antara lain :

a) Kesederhanaan

Prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan persyaratan teknis dan administrasi.

b) Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan

2. Unit kerja / pejabat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
 3. Rincian biaya, tata cara pembayaran
- c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
 - d) Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f) Tanggung jawab
Pimpinan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan.
 - g) Kelengkapan sarana-prasarana
Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya.
 - h) Kemudahan akses
Tempat atau lokasi mudah dijangkau dan sarana pelayanan yang memadai.
 - i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan santu, ramah, memberi pelayanan dengan ikhlas hati.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruangan, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah. Raminto, (2005:2).

Untuk mewujudkan manfaat tersebut tentunya diperlukan dukungan dari pengelola publik yang berdedikasi kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Menurut syafruddin (1999;43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut moenir (2002;41) sebagai pihak yang memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwaju dan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Reformasi pelayanan publik harus diselesaikan dengan kesiapan pemerintah untuk melakukan inovasi dalam penyediaan layanan Inovasi layanan merupakan kunci dari penyediaan layanan. Ini merupakan elemen paling mendasar untuk membangun kepercayaan publik kepada pemerintah. Inovasi layanan akan mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah disarankan untuk mengabdikan diri untuk menemukan dan menemukan hal-hal baru guna mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam Philip Kotler “ *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied in physical*

produce” (“Pelayanan adalah setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya”). Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik.

Dari sudut pandang Kotler, dapat dipahami bahwa layanan adalah segala jenis aktivitas yang memberikan manfaat dan memberikan kepuasan dalam pengumpulan atau penyatuan, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk sebenarnya.

Umumnya pelayanan publik yang sering menimbulkan masalah adalah pelayanan yang diberikan secara terpisah, hal ini dikarenakan karakteristik pribadi setiap orang berbeda-beda sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan mungkin saja berbeda. Perbedaan karakteristik itulah yang dapat berpengaruh pada penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik adalah produk yang disediakan oleh lembaga berupa jasa atau komoditas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa dan komoditas tersebut harus membawa manfaat dan kepuasan bagi masyarakat dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginannya. Sistem pemberian layanan harus terbuka dan dilaksanakan tanpa diskriminasi.

Menurut Dwiyanto (2005: 141-145) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna, pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Pendapat serupa menurut Nurcholis (2005: 175-176) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan adalah melayani (masyarakat) dengan makanan atau minuman dan memberikan apa yang diinginkan masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan bagi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Nomor 67 Tahun 2003, pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Dalam “UU Pelayanan Publik”, istilah diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk menyediakan barang, jasa dan / atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan dirancang untuk memenuhi barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum.

2. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Di dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- b. Asas Kepentingan Umum, merupakan bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- c. Asas Kepastian Hukum, merupakan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- d. Asas Kesamaan Hak, merupakan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. Asas Kesamaan Hak dan Kewajiban, merupakan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- f. Asas Keprofesionalan, merupakan pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- g. Asas Partisipasi, merupakan peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- h. Asas persamaan hak/tidak diskriminatif, merupakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- i. Asas Keterbukaan, merupakan setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- j. Asas akuntabilitas, merupakan proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, merupakan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Mengenai ruang lingkup pelayanan publik, Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan tentang pelayanan publik, termasuk pelayanan atas produk publik dan pelayanan publik, serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Cakupannya meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan sektor terkait lainnya. Produk dan layanan publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya

bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

4. Indikator Pelayanan Publik

Baik buruknya pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Sutedi (2011: 29-30) ditentukan oleh profesionalisme pegawai, efektivitas dan efisiensi kerja, penyebarluasan informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat dan bersih dari KKN.

1. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme adalah suatu keahlian dalam penanganan suatu masalah atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dikarenakan telah menguasai bidang yang dijalankan tersebut.

2. Efektivitas dan Efisiensi kerja

Efektivitas (tepat sasaran) adalah taraf tercapainya suatu tujuan tertentu, baik ditinjau dari segi hasil maupun segi usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketepatan waktu sesuai dengan prosedur dan ukuran-ukuran tertentu yang telah digariskan.

Efektivitas yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik yaitu memenuhi target atau tujuan yang telah ditentukan. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan publik dalam pencapaian tujuannya, bukan tujuan pemberi pelayanan (birokrat publik).

Efisiensi merupakan bagaimana mencapainya, yakni dibanding dengan usaha, biaya atau pengorbanan yang harus dikeluarkan. Adanya efisiensi diharapkan para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat tidak boros. Dengan demikian nilai efisiensi lebih mengarah pada penggunaan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat menurut Surjadi (2012: 63) bahwa “setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya melalui media internet (website) atau penyuluhan secara langsung.

4. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Salah satu indikator baik buruknya tingkat pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ditentukan oleh jumlah

keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Semakin rendahnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Sutedi (2011: 120) rendahnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat dilihat dari:

- a. Transparansi pelayanan, yaitu keterbukaan pelayanan petugas dalam memberikan informasi keuangan yang terkait dengan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
 - b. Berkurangnya kerumitan birokrasi, yaitu berkurangnya mata rantai dalam pelayanan publik.
5. Bersih dari KKN

Secara sederhana, pemerintahan yang bersih dapat di jelaskan sebagai kondisi pemerintahan yang para pelaku yang terlibat di dalamnya menjaga diri dari perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme.

- a. Korupsi, yaitu perbuatan pejabat pemerintah yang menggunakan uang pemerintah dengan cara-cara yang tidak ilegal.

- b. Kolusi, yaitu bentuk kerja sama antara pejabat pemerintah dengan oknum lain secara ilegal (melanggar hukum) untuk mendapatkan keuntungan material bagi mereka.
- c. Nepotisme, yaitu pemanfaatan jabatan untuk memberi pekerjaan, kesempatan, atau penghasilan bagi keluarga atau kerabat dekat pejabat sehingga menutup kesempatan bagi orang lain.

5. Good Governance dalam Sistem Pelayanan Publik

Indonesia adalah salah satu negara yang sangat ingin membangun pemerintahan yang baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai institusi di Indonesia harus melaksanakan pemerintahan Indonesia. Secara umum, peran pemerintah di negara berkembang meliputi menjalankan fungsi publik, seperti membangun dan memelihara rasa aman dan mengatur ketertiban umum, menyelenggarakan hubungan diplomatik, memungut pajak, dan menjalankan fungsi pembangunan di bidang sosial, ekonomi, dan politik. Untuk kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, seharusnya peran utama negara dan pemerintah dalam pembangunan nasional diubah menjadi peran yang lebih besar bagi sektor publik dan swasta, dengan menggeser paradigma pemerintah yang menekankan kesetaraan dan kerjasama yang seimbang antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil. Model pemerintahan negara telah dikembangkan. Ini juga merupakan paradigma baru manajemen publik yang disebut good governance.

Good governance merupakan paradigma baru governance yang menekankan bagaimana pemerintah dapat berinteraksi dengan swasta dan masyarakat sipil secara menguntungkan dalam hal kesetaraan dan keseimbangan peran untuk bekerjasama memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, good governance dapat diartikan sebagai hubungan kolaboratif dan konstruktif antara negara, swasta dan publik, menuju tata pemerintahan yang baik, etika politik dan pemerintahan bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

Serdamayanti berkeyakinan bahwa good governance adalah untuk mewujudkan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta mewujudkan perilaku yang efektif dan efisien dengan menjaga kontinuitas yang konstruktif dan aktif di antara berbagai bidang negara, swasta dan masyarakat. Selain itu, good governance juga berarti Ada sistem hubungan. Bersinergi dengan masyarakat luas.

Melalui sarana kelembagaan formal dan informal, masyarakat berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pembangunan pemerintah. Oleh karena itu, good governance juga mengkritisi adanya proses yang berkesinambungan untuk beradaptasi dan memediasi benturan kepentingan di masyarakat sehingga dapat mencapai mufakat. Dengan kata lain, latar belakang good governance adalah pekerjaan profesional dalam mengurus urusan pelayanan publik pemerintahan di semua tingkatan, sehingga hal ini menjadi hal yang penting.

Good governance sebagai sarana mengandung berbagai prinsip, dan prinsip tersebut menempati posisi yang sangat penting dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. United Nations Development Program (UNDP) membagi prinsip-prinsip yang terkandung dalam pemerintahan yang baik menjadi delapan prinsip, yaitu:

- a. Partisipatoris, Setiap warga negara yang berpartisipasi dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan secara langsung atau melalui lembaga hukum yang mewakili kepentingannya sendiri. Partisipasi seperti ini didasarkan pada kebebasan untuk membangun, berserikat, berbicara dan berpartisipasi.
- b. Rule of law, Kerangka hukum harus adil dan dapat ditegakkan, tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia.
- c. Transparansi, Prinsip ini didasarkan pada arus informasi yang bebas. Dengan kata lain, mereka yang membutuhkan dapat langsung memperoleh prosedur dan informasi kelembagaan. Informasi harus dipantau dan dipahami.
- d. Responsiveness, Lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat khususnya yang terkait dengan kebutuhan dasar dan hak asasi manusia.
- e. Consensus orientation, Dalam kondisi ini, tata kelola yang baik akan menjadi perantara dari berbagai pemangku kepentingan, baik prosedur maupun kebijakan, untuk mendapatkan pilihan terbaik untuk mendapatkan manfaat yang lebih besar.

- f. Efektivitas dan efesiensi, Proses dan institusi menggunakan sumber daya terbaik yang tersedia untuk menghasilkan sesuai dengan gambaran umum.
- g. Akuntabilitas, Pengambil keputusan di negara bagian, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik.
- h. Lembaga stakeholders, Sistem akuntabilitas ini bergantung pada sifat organisasi dan pengambilan keputusan, apakah keputusan ini untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Berdasarkan penjelasan tentang prinsip-prinsip tata kelola yang baik maka dapat disimpulkan bahwa bentuk tata kelola pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang andal, bertanggung jawab, efektif dan efisien yang dibentuk dengan menjaga sinergi interaksi konstruktif antar alam nasional.

Dari perspektif negara, swasta, dan masyarakat, nampaknya ranah kenegaraan memegang peranan penting dalam mewujudkan good governance. Pemerintahan yang baik memiliki fungsi regulasi yang dapat memajukan ranah privat dan publik serta memiliki fungsi administratif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Oleh karena itu, upaya mewujudkan good governance dapat dimulai dengan menetapkan landasan bagi demokratisasi penyelenggaraan negara, dan dapat pula dilakukan upaya untuk melaksanakan good governance untuk mencapai good governance.

Dalam memahami prinsip-prinsip good governance sebagaimana tersebut di atas, terdapat banyak prasyarat yang dapat digunakan sebagai alat untuk

menjaga ketertiban pemerintahan, baik itu sistem yang demokratis maupun tidak, yaitu:

- a. Akuntabilitas dalam demokrasi, setiap pemegang jabatan yang dipilih oleh rakyat harus dapat mempertanggungjawabkan kebijaksanaan yang hendak dan telah ditempuhnya. Selain itu, juga harus dapat mempertanggungjawabkan perkataannya. Dalam konteks ini, pemegang jabatan harus bersedia menghadapi apa yang disebut sebagai publik scrutiny' (sarat publik), terutama yang dilakukan oleh media massa.
- b. Rotasi kekuasaan dalam demokrasi, peluang akan terjadinya rotasi kekuasaan harus ada dan dilakukan secara teratur dan damai. Jadi, tidak hanya satu orang yang selalu memegang jabatan, sementara peluang orang lain tertutup sama sekali.
- c. Rekrutmen politik yang terbuka untuk memungkinkan terjadinya rotasi kekuasaan, diperlukan suatu sistem rekrutmen politik yang terbuka. Artinya setiap orang yang memenuhi syarat untuk mengisi jabatan politik yang dipilih oleh rakyat mempunyai peluang yang sama dalam melakukan kompetisi untuk mengisi jabatan tersebut.
- d. Pemilu demokratis diadakan secara teratur. Setiap warga negara yang berusia di atas 18 tahun atau yang bermaksud menjadi dewasa memiliki hak untuk memilih dan dipilih, serta dapat dengan bebas menggunakan hak pilihnya sesuai dengan hati nuraninya, tanpa

tekanan dan paksaan partai politik, serta dapat mengikuti berbagai kegiatan pemilu, termasuk pemilu saksi. Jumlah suara.

- e. Menikmati hak-hak dasar di negara demokrasi, dan setiap warga masyarakat dapat dengan bebas menikmati hak-hak dasarnya, termasuk hak untuk menyampaikan pendapat, hak untuk berkumpul, hak untuk berserikat, dan hak atas kebebasan pers.

Berdasarkan uraian tersebut, jika dikaitkan dengan asas-asas pemerintahan yang dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (tentang Pelayanan Publik), maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah mengacu pada asas-asas good governance dan clean governance.

Oleh karena itu, dapat diyakini bahwa jika penyelenggara pelayanan publik menginternalisasikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam good governance dalam setiap kegiatan terkait pelayanan, maka akan segera tercapai untuk memenuhi kebutuhan yang mengarah pada terciptanya kesejahteraan masyarakat yaitu pelayanan publik. Salah satu tujuannya.

Oleh karena itu, jika dibentuk sistem pengelolaan publik koperasi dengan metode pelayanan publik yang relevan untuk memenuhi kepentingan publik, maka pemerintah dapat menjalankan fungsinya dalam kerangka good governance.

D. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pengertian izin

Menurut Sjahran Basah, mengeluarkan izin memang tidak mudah. Ini karena para ahli tidak memiliki pemahaman yang berbeda. Setiap ahli mengamati

dari sudut pandang yang berbeda terhadap objek yang ingin didefinisikan. Sulit untuk didefinisikan bukan berarti tidak didefinisikan.

Para ahli bahkan menemukan dan mengusulkan banyak definisi yang berbeda. Sebelum mengajukan beberapa definisi lisensi, terlebih dahulu mereka mengusulkan beberapa istilah yang paling tidak mirip dengan lisensi, yaitu istilah alokasi, waralaba, dan lisensi.

a. Dispensasi

Pembebasan (release / release) adalah pernyataan dari pejabat administratif yang berwenang bahwa peraturan perundang-undangan tertentu tidak berlaku untuk kasus yang diajukan oleh seseorang dalam permintaannya. Dalam distribusi ini, ini menunjukkan bahwa pengabaian yang serius terhadap larangan adalah aturan umum yang terkait erat dengan situasi atau peristiwa tertentu. Frys Prince (Pangeran Terbang) mengatakan bahwa imunitas adalah tindakan pemerintah yang membuat undang-undang dan peraturan tidak berlaku untuk hal-hal tertentu (relaksasi hukum dan peraturan).

b. Konsesi

Dr. Van Wijk menjelaskan bahwa formulir konsesi digunakan untuk berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan umum, dan pemerintah tidak dapat melakukan kegiatan tersebut sendiri untuk kemudian diserahkan kepada pihak swasta. Tujuan pemberian manfaat preferensi adalah untuk kesejahteraan umum, artinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena hal-hal tertentu atau ketidakmampuan

pemerintah dalam melaksanakannya, misalnya pemerintah tidak memiliki tenaga ahli untuk melaksanakan proyek pembangunan.

c. Lisensi

Lisensi adalah lisensi yang memberikan hak atau mengizinkan seseorang untuk mengoperasikan atau menjalankan perusahaan dengan lisensi khusus atau khusus.

Secara hukum, pengertian izin tersebut tertuang dalam Pasal 1, Pasal 8 dan Pasal 9 Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006.

Peraturan daerah atau peraturan hukum lainnya dapat secara hukum mengizinkan individu atau badan untuk terlibat dalam usaha atau kegiatan tertentu, dan kemudian menegaskan dalam Pasal 1 (9) bahwa izin tersebut mengacu pada izin atau tanda daftar usaha.

2. Sifat Izin

Perizinan pada dasarnya adalah peraturan penyelenggara negara yang berwenang, dan isinya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Izin yang bersifat terikat
- b. Izin yang bersifat bebas
- c. Izin yang bersifat pribadi
- d. Izin yang bersifat kebendaan
- e. Izin yang bersifat menguntungkan
- f. Izin yang bersifat memberatkan
- g. Izin yang bersifat berlangsung lama

h. Izin yang bersifat berakhir

3. Unsur-Unsur Perizinan

Berdasarkan beberapa karakteristik lisensi, Anda dapat melihat beberapa elemen dalam lisensi, antara lain:

a. Instrumen Yuridis

Salah satu prinsip negara hukum adalah aturan berdasarkan regulasi. Dengan kata lain, setiap gugatan pemerintah harus disahkan di bawah pengawasan.

Tanggung jawab dan kekuasaan pemerintah tidak hanya menjaga ketertiban dan keamanan, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah diberi kewenangan untuk mengawasi fungsi, dari fungsi ini muncul beberapa sarana hukum untuk menangani peristiwa individu dan peristiwa tertentu, yaitu bentuk-bentuk yang telah ditentukan.

Pada hakikatnya peraturan ini bersifat personal, spesifik, pelopor dokumen hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan, atau aturan tertutup dari rangkaian norma hukum. Salah satu bentuk klausul ini adalah izin.

b. Peraturan Perundang-undangan

Penyusunan dan ketentuan peraturan perizinan merupakan perbuatan hukum pemerintah, oleh karena itu sebagai perbuatan hukum harus mempunyai kekuasaan yang diberikan oleh peraturan perundang-

undangan, karena jika tidak ada landasan yang berwibawa maka suatu perbuatan hukum tidak dapat dikatakan efektif.

c. Organ Pemerintah

Instansi Pemerintah adalah bagian dari instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di pusat dan daerah. Menurut Sjahrin Basah, terlihat dari penelusuran berbagai regulasi penyelenggaraan pemerintahan mulai dari penyelenggara negara (presiden) tertinggi hingga ketatanegaraan (lurah) terendah memiliki kekuasaan untuk memberikan penyelenggaraan saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat. Izin hubungan tersebut berarti masyarakat dapat mempengaruhi pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sedangkan pemerintah memiliki pengaruh tertentu terhadap masyarakat melalui tugasnya.

d. Peristiwa Konkret

Disebutkan bahwa izin merupakan instrumen yuridis yang berbentuk ketetapan, yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa konkret dan individual.

Peristiwa konkret artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu, dan fakta hukum tertentu.

e. Prosedur dan Persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Pemohon

izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin.

Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung dari jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, artinya dalam hal pemberian izin itu ditentukan suatu perbuatan konkret, dan bila tidak dipenuhi dapat dikenaisanksi.

Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru adadan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang diisyaratkan itu terjadi.

4. Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin

Dalam istilah lisensi, lisensi memiliki fungsi komando dan pengawas. Hal ini dimaksudkan sebagai fungsi pengaturan, yaitu setiap izin tidak saling bertentangan, sehingga ketertiban dapat tercapai dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Sebagai fungsi regulasi, dimaksudkan agar setiap perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya, sehingga lisensinya tidak disalahgunakan.

Untuk izin mendirikan bangunan, fungsi izin mendirikan bangunan akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Segi Teknis Perkotaan

Pemberian Izin Mendirikan Bangunan sangat penting bagi pemerintah daerah untuk menyesuaikan, menetapkan dan

merencanakan pembangunan sesuai dengan potensi dan prioritas kota, serta memperoleh perencanaan dan pengendalian model pembangunan.

b. Segi Kepastian Hukum

Memungkinkan pihak konstruksi gedung berperan sebagai pengawas dan pengendali pemerintahan dalam pembangunan. Bagi masyarakat, pentingnya izin mendirikan bangunan ini adalah untuk mendapatkan kepastian hukum guna memperkuat hak guna bangunan, sehingga tidak ada gangguan atau hal-hal yang akan mengganggu pihak lain, serta tercapainya keselamatan saat menjalankan usaha atau pekerjaan. Dan damai.

Selain itu, menurut ayat keempat UUD 1945, perizinan juga dapat digunakan sebagai cara pengendalian untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera, oleh karena itu pengaturan dan pengaturan perizinan harus dilakukan sejauh mungkin untuk memperjelas tujuan dan fungsi. Fungsi perizinan mengontrol kegiatan pemerintah dalam hal-hal tertentu, dan persyaratannya memuat pedoman yang harus dilaksanakan oleh pejabat publik.

5. Tinjauan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

a. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, telah diketahui secara luas bahwa perizinan adalah upaya untuk mengatur segala aktivitas yang dapat merugikan kepentingan umum.

Adapun bangunan, bangunan terdiri dari dua kata yaitu "membangun" (artinya memasang, membangun, membuat, menempatkan,

dsb). Dan "bangunan" mengacu pada hal-hal yang didirikan (seperti rumah, gedung, dll.).

Oleh karena itu, penulis berkeyakinan bahwa “Izin Mendirikan Bangunan” (IMB) adalah peraturan pemerintah negara bagian (pemerintah), yang menetapkan bahwa bangunan hanya dapat dibangun, diubah, diperbaiki atau direnovasi setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Sedemikianasaran izin mendirikan bangunan adalah demi melindungi seluruhaspek guna memperoleh keadilan dalam hak dan kewajibannya dalam rangka penyelenggaraan dan pembangunan, serta untuk menciptakan kondisi kehidupan yang memenuhi ketentuan dan persyaratan dengan menerbitkan peraturan dalam bentuk peraturan daerah.

b. Persyaratan untuk mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Adapun persyaratan untuk mengajukan izin bangunanberdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu No.03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu adalah sebagai berikut:

- Permohonan yang ditanda tangani oleh pemimpin perusahaan disertai materai Rp. 6000 – dan cap/stempel perusahaan
- Fotocopi KTP pimpinan perusahaan/pemohon
- Surat kuasa dan fotocopi KTP apabila pengurus diwakili
- Fotocopi akte pendirian/perubahan dan pengesahan badan hukum / badan usaha
- Izin lingkungan dan dokumen AMDAL, UKL-UPL atau SPPL

- Rekomendasi ANDALLALIN (jika diperlukan)
- Fotocopi Nomor Peserta Wajib Pajak (NPWP)
- Foto langsung di DPMPTSP Kab. INHU
- Surat pernyataan tidak alih fungsi Bangunan diketahui camat/lurah/kades bermaterai Rp.6000
- Surat pernyataan sempadan tanah diketahui Lurah/Kades
- Fotocopi bukti kepemilikan atas tanah
- Fotocopi bukti pembayaran PBB
- Rekomendasi arahan pemanfaatan ruang wilayah (advice planing)
- Gambar Rencana Bangunan (Konsultan Perencanaan)
- Rekomendasi tim teknis/Dinas Teknis Berkaitan Teknis Bangunan
- Bukti pembayaran retribusi IMB

Persyaratan teknis

- 1) Data umum bangunan
- 2) Dokumen rencana teknis bangunan, sesuai klarifikasibangunan :
 - Sederhana 1 lantai
 - Sederhana 2 lantai
 - Tidak sederhana / khusus

c. Mekanisme Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan

Prosedur Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan, antara lain sebagai berikut :

- Berkas diterima dari pemohon sesuai dengan persyaratan yang telah ada

- Berkas akan diverifikasi oleh bagian front office sesuai dengan persyaratan yang ada
- Berkas diteruskan ke kasi verifikasi administrasi untuk diparaf terkait dengan keabsahan persyaratan yang ada dan jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon
- Berkas yang telah diparaf kasi verifikasi administrasi diteruskan ke tim teknis untuk diterbitkan rekomendasi teknis oleh instansi yang membidang teknis
- Berkas dikaji oleh Tim Teknis dan Tim Teknis melakukan survey lokasi serta menerbitkan rekomendasi berkaitan diterima atau ditolaknya berkas permohonan berdasarkan kajian tim teknis
- Berkas yang telah lengkap dilanjutkan ke kasi penetapan dan penerbitan, apabila berdasarkan rekomendasi tim teknis berkas diterima maka dilanjutkan ke proses pencetakan/penerbitan izin dan apabila ditolak berkas dikembalikan kepada pemohon dengan surat penolakan
- Dokumen perizinan yang telah dicetak/diterbitkan dilanjutkan ke kabid perizinan dan non perizinan untuk diteliti kembali dan diparaf oleh kepala bidang
- Dokumen perizinan yang telah diterbitkan dan diparaf kabid perizinan dan non perizinan berkas dilanjutkan ke sekretaris untuk diteliti kembali dan diparaf oleh sekretaris dinas

- Selanjutnya berkas yang telah diparaf oleh sekretaris diteruskan kepada kepala dinas untuk ditanda tangani secara elektronik

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/gejala yang diteliti dihimpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada mengenai pelayanan publik. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan publik sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Terkait Analisis Pelaksanaan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

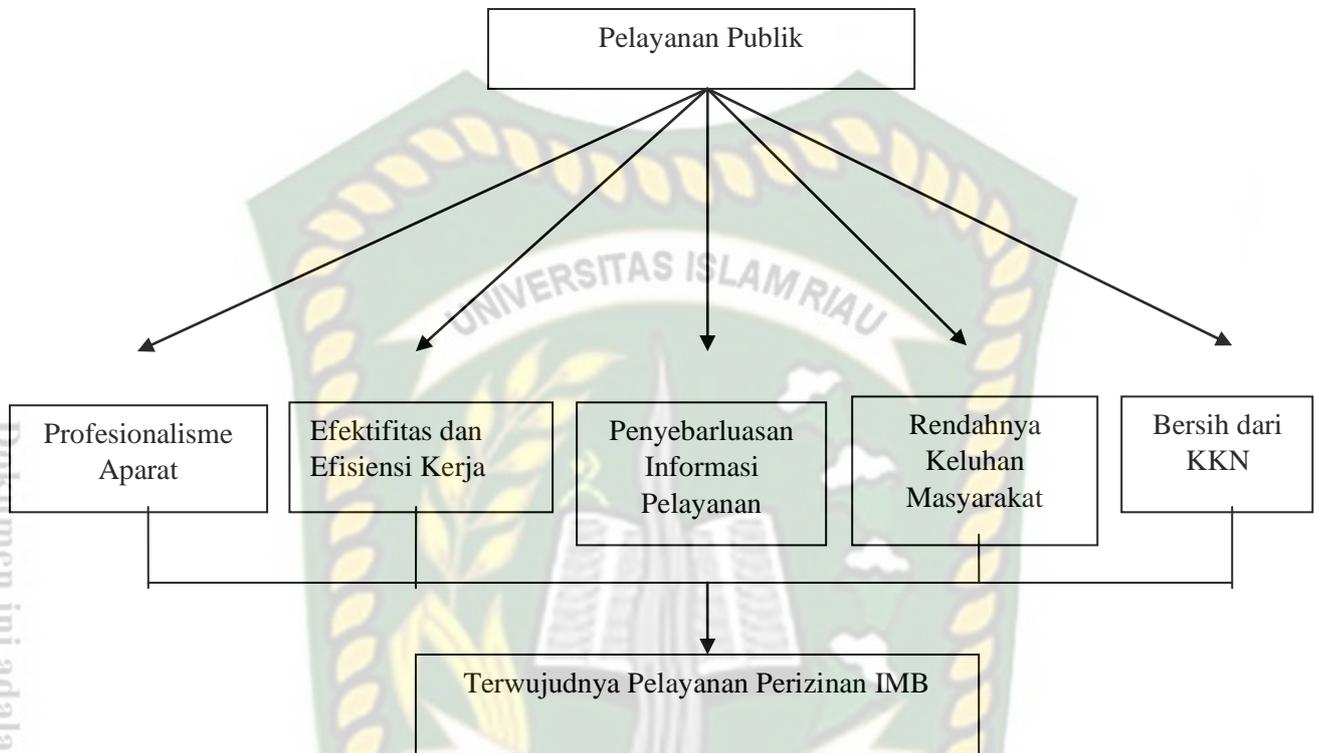
NO	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Trenda Aktiva Oktariyanda (2014)	Pelayanan izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal	1. Menggunakan metode kualitatif	1. Perbedaan pada objek lokasi yang diteliti 2. Fokus penelitian, dimana Aktiva (2014) memfokuskan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan publik, sedangkan peneliti memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011 : 29-30)
2.	Mohamad Adriani (2015)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT)	1. Menggunakan metode kualitatif	1. Perbedaan pada objek lokasi yang diteliti 2. Fokus penelitian, dimana Adriani (2015) memfokuskan

		Kabupaten Lombok Tengah		penelitian pada akuntabilitas, responsif, efisiensi dan fasilitas sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011 : 29-30)
3.	Endah Setyorini (2013)	Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode kualitatif 2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan pada objek lokasi yang diteliti 2. Fokus penelitian, dimana Setyorini (2013) memfokuskan penelitian pada faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan, sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011 : 29-30)

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

F. Kerangka Pikir

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Andrian Sutedi (2011 : 29-30)

G. Definisi Konsep

Untuk memudahkan analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam penelitian, maka peneliti memberikan defenisi konsep sebagai berikut :

1. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme adalah suatu keahlian dalam penanganan suatu masalah atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dikarenakan telah menguasai bidang yang dijalankan tersebut

2. Efektivitas dan efesiensi kerja

Efektivitas adalah taraf tercapainya suatu tujuan tertentu, baik ditinjau dari segi hasil maupun segi usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketepatan waktu sesuai dengan prosedur dan ukuran-ukuran tertentu yang telah digariskan.

Efesiensi adalah bagaimana mencapainya, yakni disbanding dengan usaha, biaya atau pengorbanan yang harus dikeluarkan.

3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya melalui media internet (website) atau penyuluhan secara langsung.

4. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Salah satu indikator baik buruknya tingkat pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ditentukan oleh jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

5. Bersih dari KKN

Secara sederhana, pemerintah yang bersih dapat dijelaskan sebagai kondisi pemerintahan yang para pelaku yang terlibat didalamnya menjaga diri dari perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme.

H. Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Analisis adalah proses pemecahan suatu masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami.
2. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.
3. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.
4. Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.

5. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu kepada pemilik untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

I. Operasional Variabel

Tabel II.2 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Andrian Sutedi (2011 : 29-30) Baik buruknya pelayanan public dapat dilihat berdasarkan indicator profesionalisme pegawai, efektivitas dan efesiensi kerja, penyebarluasan informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat dan bersih dari KKN	Pelayanan Publik	Profesional Aparat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Bekerja dengan sopan santun 3. Memiliki keahlian terhadap tugas dan fungsinya
		Efektivitas dan Efesiensi Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur layanan mudah dimengerti dan dilaksanakan 2. Kecepatan dan ketetapan waktu pelayanan 3. Pelayanan tanpa diskriminasi 4. Empati petugas
		Penyebarluasan Informasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya informasi melalui media internet (website) 2. Penyelenggaraan sosialisasi
		Rendahnya Keluhan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi pelayanan 2. Berkurangnya kerumitan birokrasi
		Bersih dari KKN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap bawahan terhadap atasan 2. Pengawasan atau pemeriksaan

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang akan dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana cara-cara yang akan digunakan bersifat operasional dari kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang untuk merealisasikan tujuan.

Menurut pendapat Sukardi (2003:17) menyatakan bahwa “Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai kegiatan yang secara sistematis, direncanakan oleh para peneliti untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat, maupun bagi peneliti itu sendiri”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu pintu di Kabupaten Indragiri Hulu.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka penelitian ini termasuk dalam metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:15) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di daerah Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Alasan penulis memilih lokasi penelitian adalah dikarenakan sulitnya mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Indragiri Hulu membuat masyarakat yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar peraturan yang ada. Banyaknya masyarakat yang membuat bangunannya terlebih dahulu, sedangkan untuk mengurus surat izinnya dilakukan belakangan.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut dan dijadikan sebuah penelitian.

C. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagi informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Menurut moleong (2005:3) Key informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan sedangkan menurut moleong (2005:90) informan adalah orang yang mempunyai pengetahuan tentang latar penelitian dan bersedia untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Tabel III.1 Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jabatan	Keterangan
1	Ir. Suseno Adji. M. M	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	Key Informan
2	Hendrik, SE	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	Informan
3	Ibu Nina Fatma, SH	Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	Informan
4	Sutrisno. ST	Kasi penetapan dan penerbitan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	Informan
5	Masyarakat	Masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Ruko Kabupaten Indragiri Hulu	Informan

Sumber : DMPTSP Kabupaten Indragiri Hulu 2020

D. Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan melalui beberapa sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil penelitian melalui observasi dan wawancara pada berbagai aspek. Isu sentral artikel ini adalah pelayanan investasi Kabupaten Indragiri Hulu dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sebagai jabatan yang berkuasa di Kabupaten Indragiri Hulu, Izin bangunan telah dikeluarkan dan izin bangunan untuk banyak komunitas telah dikelola.

2. Data Skunder

Memperoleh dan mengumpulkan dari hasil review peraturan perundang-undangan terkait dengan masalah yang diteliti, seperti izin bangunan, internet, buku layanan masyarakat, hasil penelitian, undang-undang dan peraturan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik mengumpulkan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Wawancara (interview)

Teknik pengumpulan data wawancara dengan menanyakan kepada narasumber berdasarkan tujuan penelitian untuk memperoleh data tentang subjek penelitian.

Wawancara dapat digunakan ketika peneliti ingin belajar dari narasumber mendalam dan jumlah yang diwawancarai sedikit.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur, dan dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan perasaan atau nalar pengarang untuk mengamati gejala atau kondisi fisik atau non fisik, seperti melihat lapangan secara langsung.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan teknik lainnya (yaitu kelapangan).

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan karakteristik khusus dibandingkan dengan teknik lainnya (yaitu wawancara dan survei kuesioner). Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga mencakup topik alamiah lainnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan alat untuk menginvestasikan banyak waktu. Foto bagus, rekaman dan lain-lain. Namun, tidak semua konten yang terkait dengan indikator variabel dapat direkam.

F. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, maka peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

G. Rencana Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2019-2020

No	Kegiatan	Bulan																			
		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	Mengajukan judul	■																			
2	Penyusunan Proposal		■	■																	
3	Bimbingan Proposal				■	■															
4	Seminar Proposal					■	■	■													
5	Revisi Proposal									■	■										
6	Penelitian											■									
7	Bimbingan Skripsi												■	■	■						
8	Ujian Skripsi															■	■	■			
9	Penyerahan Laporan																		■	■	■

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kabupaten Indragiri Hulu

Secara geografis, kabupaten Indragiri Hulu berada pada posisi $0^{\circ} 15' \text{ LU} - 1^{\circ} 5' \text{ LS}$ dan $102^{\circ} 10' \text{ BT} - 102^{\circ} 48' \text{ BB}$ meliputi wilayah seluas 8,195.26 km² (819,826.00 ha). Kabupaten ini ditandai dengan iklim tropis basah dengan suhu berkisar antara 23.20 C – 31.70C. Bagian barat kabupaten Indragiri Hulu berbatasan dengan kabupaten Kuantan Singingi. Bagian Timur kabupaten Indragiri Hulu berbatasan dengan kabupaten Indragiri Hilir. Bagian Utara kabupaten Indragiri Hulu berbatasan dengan kabupaten Pelalawan dan bagian Selatan kabupaten Indragiri Hulu berbatasan dengan kabupaten Muara Tebo provinsi Jambi.

Pembentukan kabupaten Indragiri Hulu pada awalnya ditetapkan dengan UU No. 12 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonomi kabupaten dalam lingkungan provinsi Sumatera Tengah yang diberi nama kabupaten Indragiri yang meliputi wilayah Rengat dan Tembilahan disebelah Hilir. Pada tahun 1965 kabupaten Indragiri telah dimekarkan menjadi kabupaten Indragiri Hulu dan Hilir berdasarkan UU No. 6 Tahun 1999 kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan lagi menjadi dua kabupaten yaitu kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu. Setelah pemekaran kabupaten Indragiri Hulu menjadi dua kabupaten, satu tahun kemudian tepatnya tahun 2000 kecamatan yang ada di kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan pula, waktu pemekaran kabupaten Indragiri Hulu tahun

1999 kecamatan di kabupaten Indragiri Hulu tinggal 6 kecamatan. Setelah dimekarkan 3 kecamatan, maka kecamatan di kabupaten Indragiri Hulu sekarang menjadi 9 kecamatan berdasarkan PERDA No. 9 Tahun 2000.

Kabupaten Indragiri Hulu sekarang dipimpin oleh seorang Bupati yakni Bapak H. Yopi Harianto, SE. Ibu kota kabupaten Indragiri Hulu adalah Kota Rengat tetapi aktifitas administrasi berlangsung di Pematang Reba dengan jarak 18 Km dari Kota Rengat tersebut. Kabupaten Indragiri Hulu sekarang dibagi kedalam 14 kecamatan, 154 desa dan 11 kelurahan. Dengan dihuni lebih dari 409.431 jiwa serta penduduknya terdiri dari atas suku melayu sebagai kelompok meyoritas jawa, Minang, Batak keturunan Cina. Sebagian besar penduduk kabupaten Indragiri Hulu beragama Islam dan sebagian kecil memeluk Protestan, Khatolik, Budha dan Penganut animisme.

Visi pembangunan daerah merupakan pandangan ke depan yang menggambarkan arah, dan tujuan yang ingin dicapai guna menyamakan komitmen seluruh pihak yang berkepentingan dalam menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan kabupaten Indragiri Hulu. Adapun visi kabupaten Indragiri Hulu adalah "*Indragiri Hulu Sejahtera Tahun 2020*".

B. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

1. Sejarah singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di kabupaten Indragiri Hulu. Lahirnya Instansi ini merupakan kebangkitan kabupaten Indragiri Hulu dalam meningkatkan kesejahteraan daerahnya yang memberikan kebebasan masyarakatnya untuk dapat berwirausaha dan bersaing secara sportif guna menumbuh kembangkan perekonomian rakyat yang berdasarkan Undang-undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sebelum Tahun 2008, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu Badan tunggal yang dikenal dengan nama Badan Penanaman Modal Daerah yang mempunyai misi yakni meningkatkan angka investasi pada daerah kabupaten Indragiri Hulu. Namun, Badan Penanaman Modal Daerah belum dapat mewujudkan visi ini secara maksimal dan karena dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Pelayanan prima kepada masyarakat tersebut di atas tertuang dalam:

- 1) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal

- 3) Undang-undang nomor 9 tahun 1995 tentang Usaha Kecil, dimana pada Pasal 12 menyebutkan bahwa agar diupayakan mewujudkan sistem pelayanan satu atap secara bertahap
- 4) Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- 5) Keputusan Menpan nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum.
- 6) INPRES nomor 1 tahun 1995 tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- 7) Peraturan Presiden RI nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 8) Surat Edaran Menkowsbangpan Nomor 56 / MK.WASPAN / 6 / 1998, antara lain menyebutkan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
- 9) Surat Menko Wasbangpan No.145 / MK / Waspan / 3/1999 tentang Peningkatan kualitas pelayanan;
- 10) SE mendagri No. 503/12/PUOD/1999
- 11) Garis-Garis Besar Haluan Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Bab III.
- 12) Keputusan Menpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003

13) KEPMENPAN No.KEP/24/M.PAN/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

14) KEPMENPAN No.KEP/26/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk itu tepatnya pada Tahun 2008, Badan Penanaman Modal Daerah mendirikan Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Tentunya hal ini masih merupakan proses perkembangan yang belum begitu matang sebab pada awal tahun 2009 dengan SK Bupati Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pendelegasian Wewenang maka Badan Penanaman Modal Daerah pun kembali pugar dan berganti dengan nama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Seiring berjalannya waktu, dengan PERDA Nomor 3 tahun 2010 dilakukan perubahan yang membawa arti positif dengan menggabungkan antara Badan Penanaman Modal Daerah dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sehingga lahirlah Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMD dan PPT) pada awal Tahun 2011 yang didukung dengan PERPRES Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal dan Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Menteri Perdagangan, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal nomor 69

tahun 2009, nomor M.HH-08.AH.01.01.2001, nomor 60/M-Dag / Per / 12 / 2009, nomor Per. 30/Men / XII/2009 dan nomor 10 tahun 2009 tentang Percepatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan untuk memulai usaha serta sebagai bentuk implementasi dari PERMENDAGRI nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Kemudian dengan terbitnya Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah serta ditindak lanjuti dengan peraturan daerah kabupaten Indragiri Hulu nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kabupaten Indragiri Hulu maka terbentuklah Organisasi Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan PERMENDAGRI nomor 100 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu provinsi dan kabupaten/kota, maka kini dengan langkah yang berat tapi dengan ikrar pengabdian yang kuat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berusaha meningkatkan angka investasi baik dari dalam maupun luar daerah serta menjadi partner usaha yang bersahabat, bermasyarakat bermanfaat dan bermartabat serta mengutamakan pelayanan prima.

Adapun Visi Misi yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu dalam menjalankan tugasnya yaitu:

Visi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu mempunyai visi yaitu "Nyaman dan Aman dalam Berinvestasi dan Pengurusan Izin".

Misi :

1. Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang lebih kondusif dan meningkatkan peluang berinvestasi
2. Mewujudkan pelayanan prima
3. Meningkatkan efektifitas promosi dan kerjasama penanaman modal
4. Meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan perizinan

Selain visi dan misi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu mempunyai slogan sebagai berikut:

Slogan: "Senyum, Salam, Sapa, Santun"

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka tugas desentralisasi dan pembantuan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.

Untuk melaksanakan tugas pokok di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan penyusunan program dinas;
 - b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan
 - c. Pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - d. Pelaksanaan administrasi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain.
2. Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 18 tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah nomor 18 tahun 2008 tentang Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Bidang Investasi
- d. Bidang Promosi
- e. Bidang Pelayanan Perizinan
- f. Bidang Pengaduan dan Penyuluhan

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Dinas dibantu oleh satu orang sekretaris yang membawahi 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian yang terdiri dari:

- a. Kepala Sub Bagian Program
- b. Kepala Sub Bagian Umum
- c. Kepala Sub Bagian Keuangan

Selain itu Kepala Dinas juga dibantu oleh 4 (empat) orang Kepala Bidang, yakni:

1. Bidang Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal yang membawahi 2 Seksi, yaitu :
 - a. Seksi Publikasi dan Promosi
 - b. Seksi Pengembangan Penanaman Modal
2. Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal membawahi 2 Seksi, yaitu :
 - a. Seksi Pengawasan dan Pengendalian
 - b. Seksi Evaluasi dan Pelaporan
3. Bidang Perizinan dan Non Perizinan membawahi 3 Seksi, yaitu :
 - a. Seksi Penetapan dan Penerbitan
 - b. Seksi Verifikasi Administrasi
 - c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

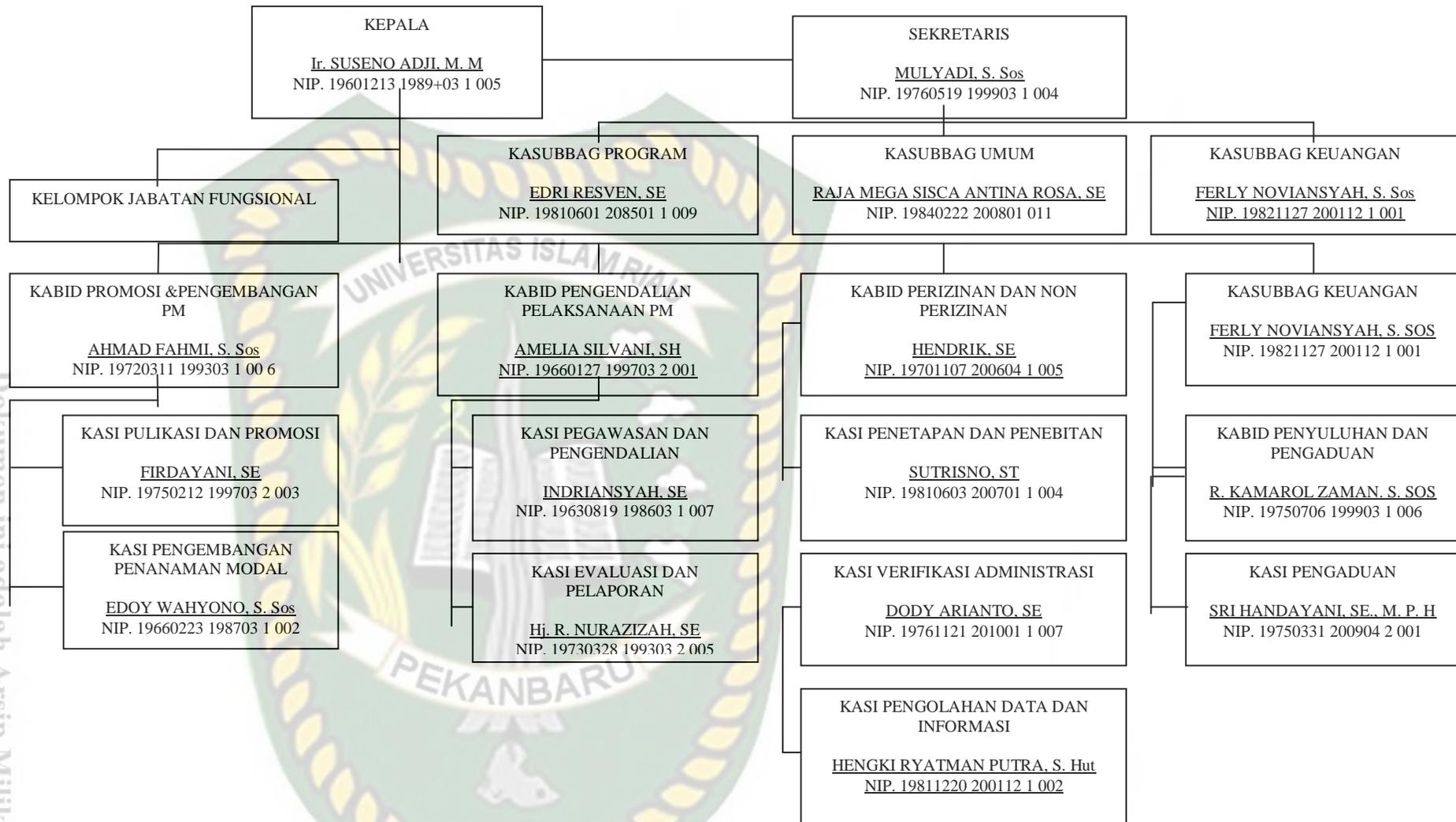
4. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan membawahi 2 Seksi, yaitu :

- a. Seksi Penyuluhan
- b. Seksi Pengaduan



STRUKTUR ORGANISASI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HULU



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, pertanyaan tentang identitas penyedia informasi penelitian sangatlah penting. Oleh karena itu pada hakikatnya dalam sebuah penelitian sangat penting untuk menjelaskan identitas narasumber penelitian, sehingga pembaca dapat yakin bahwa kajian tersebut dapat dijelaskan, karena kajian yang jelas harus sesuai dengan esensi penelitian.

Dalam penelitian tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai jenis kelamin, usia dan pendidikan informan.

1. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, selama insider bersedia memberikan jawabanyang sebenarnya, jenis kelamin insider tersebut tidak akan mempengaruhi hasil penelitian yang dilakukan. Jenis kelamin pelapor tidak akan mempengaruhi hasil penelitian, karena jenis kelamin tidak dapat menentukan mentalitas atau pemahaman seseorang terhadap pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini jenis informan didominasi oleh laki-laki. Dalam penelitian ini terdapat 9 terdakwa laki-laki dan 1 terdakwa perempuan.

Tabel V.I Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	9	90%
2	Perempuan	1	10%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

2. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Latar Belakang Usia

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan batasan usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa usia penyedia informasi merupakan usia yang cenderung membentuk kematangan berfikir manusia. Meski kematangan cara berpikir tidak sepenuhnya bergantung pada usia seseorang, kebanyakan orang percaya bahwa polanya bergantung pada usia mereka. Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia informan, mulai dari yang termuda sampai yang tertua. Berikut data usia informan dalam penelitian ini:

Tabel V.II Identitas Informan Berdasarkan Jenis Latar Belakang Usia

No	Tingkat Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase
1	31-40	1	10%
2	41-50	5	50%
3	51-60	4	40%
4	61-70	-	-
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel V.I dapat diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah dari 10 orang yang dijadikan informan sebanyak 1 orang atau 10% berumur antara 31-40 tahun, sebanyak 5 orang informan atau 50% berumur antara 41-50 tahun, sebanyak 4 orang informan atau 40% berumur antara 51-60 tahun.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia produktif dan dewasa dalam berfikir.

3. Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan

Dalam suatu penelitian, jawaban yang diberikan informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini karena tentunya jawaban masing-masing informan tidak akan sama persis. Perbedaan jawaban tersebut biasa di pengaruhi oleh sifat manusia yang memang tidaklah sama, dapat juga dipengaruhi oleh pemahamannya terhadap masalah penelitian tersebut. Pemahaman seseorang informan terhadap masalah penelitian tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Biasanya pemahaman seseorang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Berikut data pendidikan informan dalam penelitian ini:

Tabel V.III Identitas Informan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	Strata Satu (S1)	5
2	Magister (S2)	1
3	Sekolah Dasar (SD)	-
4	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	-
5	Sekolah Menengah Atas (SMA)	2
6	Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	2

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

B. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Pada bagian ini akan dibahas dan dijelaskan mengenai bagaimana responden-responden informan Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik menurut Andrian Sutedi (2011:29-30) yang mana terdapat indikator indikator sebagai berikut:

1. Profesionalisme Aparat
2. Efektifitas dan Efisiensi kerja
3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan
4. Rendahnya Keluhan Masyarakat
5. Bersih dari KKN

Berikut ini dijelaskan hasil tanggapan dari informan terhadap indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 14 orang informan yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang diberikan sesuai judul peneliti.

a. Profesionalisme Aparat

Menurut Andrian Sutedi (2011) profesionalisme aparat adalah suatu keahlian dalam penanganan suatu masalah atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dikarenakan telah menguasai bidang yang dijalankan tersebut.

Dalam memberikan pelayanan profesional aparat harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ir. Suseno Adji. M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“sebagian besar pegawai mampu dan paham dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugas nya. Setiap pegawai harus mahir dalam menggunakan media elektronik contohnya seperti komputer. Karena dalam memberikan pelayanan dan menerbitkan Surat Izin mendirikan Bangunan banyak menggunakan media elektronik. Dengan menggunakan media elektronik penerbitan surat izin lebih mudah dan cepat diterbitkan” (Ir. Suseno Adji. M. M Selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, Selasa 11 agustus 2020 pukul 10.30)

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa pegawai mahir dalam menggunakan media elektronik dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya Sutrisno. ST selaku Kasi penetapan dan penerbitan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“dalam memberikan pelayanan dan penerbitan surat izin kami menggunakan media elektrtonik untuk membuat dan mencetak surat izin. Dengan menggunkan media elektronik kami lebih mudah dan cepat dalam pembuatan dan penerbitan surat izin” (Sutrisno. ST selaku Kasi penetapan dan penerbitan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 09.20)

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sangat mahir dan Memanfaatkan media elektronik dalam menjalankan tugasnya. Tanggapan selanjutnya dari jumarih selaku masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (RUKO), berikut tanggapannya :

“dalam pengurusan surat izin, prosedur pembuatannya sangat sulit dipahami sehingga saya tidak paham dalam prosedurnya. Sehingga pegawai dinas DPMPTSP menjelaskan syarat dan proses pembuatannya kepada saya sehingga saya mengerti dalam prosedur pembuatan surat izin” (bapak Jumarih selaku masyarakat yang membuat surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, Kamis 13 Agustus 2020 pukul 10.00)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapat dari bapak Jumarih di atas, penulis juga melakukan wawancara dengan informan lainnya yaitu bapak Tengku selaku masyarakat yang memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (RUKO), berikut tanggapannya :

“pegawai DPMPTSP sangat ramah dan sopan, melaksanakan pelayanan sangat baik, peduli terhadap keluhan masyarakat, semua pegawai DPMPTSP melaksanakan pekerjaannya dengan media elektronik” (bapak Tengku selaku masyarakat yang membuat surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, Rabu 12 Agustus 2020 pukul 09.30)

Dari tanggapan di atas dapat dijelaskan bahwa pegawai DPMPTSP dapat menangani suatu masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan fakta di lapangan bahwasan pegawai semaksimal mungkin dalam penanganan masalah dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan.

Kesimpulan berdasarkan hasil bahwasannya pegawai telah secara maksimal dalam melaksanakan tugasnya, pegawai menggunakan media

elektronik dalam menjalankan tugasnya dan pegawai sangat ramah kepada masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan.

b. Efektivitas dan Efisiensi Kerja

Efektifitas (tepat sasaran) adalah taraf tercapainya suatu tujuan tertentu, baik ditinjau dari segi hasil maupun segi usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketepatan sesuai dengan prosedur dan ukuran-ukuran tertentu yang telah digariskan.

Efisiensi merupakan bagaimana mencapainya, yakni dibanding dengan usaha, biaya atau pengorbanan yang harus dikeluarkan

Dalam memberikan pelayanan efektifitas dan efisiensi adalah ketepatan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ir. Suseno Adji. M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

”dalam SOP pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Ruko yaitu 5 Hari kerja apabila syarat nya sudah dilengkapi oleh pemohon dengan benar dan untuk biayanya gratis, tapi ada pembayaran retribusi daerah per meter” (bapak Ir. Suseno Adji. M.M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 10.30)

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan dalam SOP yaitu 5 Hari Kerja dan biaya izinnya gratis. Selanjutnya Hendrik, SE sebagai KABID perizinan dan non

perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“proses pembuatan surat Izin mendirikan Bangunan Rumah Toko yaitu 5 Hari Kerja apabila data lengkap telah di input dan telah disurvey oleh tim teknis dan diparaf oleh saya dan sekretaris dinas, barulah surat izin diterbitkan oleh kepala dinas, untuk biaya izinnya gratis tetapi ada biaya retribusi kedaerah, contohnya saja bangun rumah toko retribusinya Rp.10.000 per meternya” (bapak Hendrik, SE selaku Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 09.10)

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan selama 5 Hari Kerja apabila data lengkap. Selanjutnya Tengku selaku masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (RUKO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko tepat waktu sesuai dengan SOP nya, soal biaya penerbitannya surat izinnya gratis tetapi ada biaya retribusi ke daerah” (bapak Tengku selaku masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko, rabu 12 agustus 2020 pukul 09.30)

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta dilapangan bahwa penyelesaian dan biaya pembuatan surat izin mendirikan bangunan rumah toko sesuai dengan SOP nya.

Kesimpulan berdasarkan hasil bahwasannya dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan sesuai dengan SOP yaitu 5 hari kerja dan biaya penerbitannya gratis tetapi ada biaya retribusi ke daerah

c. Penyebarluasan Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat bahwa setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab sesuai dengan tugas dan fungsinya melalui media internet (website) atau penyuluhan secara langsung.

Dalam melaksanakan pelayanan penyebarluasan informasi kepada masyarakat sangatlah penting agar masyarakat paham prosedur, syarat dan biaya yang harus dikeluarkan dalam membuat surat izin. Dengan adanya penyebarluasan informasi, masyarakat paham betapa pentingnya memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ir. Suseno Adji. M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“tentunya sosialisasi pernah kita laksanakan, nanti tim penyuluhan yang akan turun langsung ke lokasi tingkat kecamatan untuk sosialisai kepada masyarakat, dan kami juga menggunakan media internet untuk menyebarkan informasi pelayanan kepada masyarakat. Pemohon dapat melihat di website kami untuk prosedur, persyaratan dan biaya dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan” (bapak Ir. Suseno Adji, M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 10.30)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari bapak Ir. Suseno Adji, M.M diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan ibu Nina Fatma, SH selaku KABID Penyuluhan dan Pengaduan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berikut tanggapannya :

“tentunya dilakukan kami langsung terjun kelokasi tingkat kecamatan , itu menjadi hal wajib yang harus kami laksanakan, tujuannya agar pemohon tau prosedur, syarat dan biaya untuk membuat surat Izin Mendirikan Bangunan., dan masyarakat tau bahwasannya memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan sangat lah penting” (Ibu Nina Fatma, SH selaku Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selama 11 agustus 2020 pukul 10.00)

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Tetapi ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa proses sosialisasi tidak secara berkala dan menyeluruh, sehingga pemohon menggunakan media internet (website) untuk mengetahui prosedur, persyaratan dan biaya dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan. Dengan demikian maka penulis melakukan proses pencocokan dengan hasil wawancara dan juga fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa penyebarluasan informasi sudah cukup terlaksana tetapi untuk sosialisasi belum secara berkala dan menyeluruh.

Kesimpulan berdasarkan hasil bahwasannya kurangnya dinas melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak menggunakan media internet untuk mendapatkan informasi prosedur pembuatan surat izin mendirikan bangunan.

d. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Salah satu indikator baik buruknya tingkat pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat ditentukan oleh jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Semakin rendahnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dan begitu sebaliknya.

Dengan melaksanakan pelayanan rendahnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat dilihat dari transparansi pelayanan dan berkurangnya kerumitan birokrasi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ir. Suseno Adji. M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“untuk masalah transparansi kepada masyarakat kami sudah melaksanakan semaksimal mungkin, karena kami mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Didalam SOP juga ada proses dalam pembuatan dan penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan,” (bapak Ir. Suseno Adji, M. M selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 10.30)

Selain dari hasil wawancara penulis dapat kan dari bapak Ir. Suseno Adji, M. M diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan bapak jumarih selaku masyarakat yang memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (TOKO), berikut tanggapannya :

“untuk masalah biaya sudah transparan, untuk prosedur pembuatannya seperti yang saya bilang tadi sulit untuk dipahami, untung saja pegawai nya mampu untuk menjelaskan prosedur

pembuatannya kepada saya” (bapak jumarih selaku masyarakat yang memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko, Kamis 13 Agustus 2020 pukul 10.00)

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu transfaran dalam biaya pembuatan surat Izin Mendirikan Bangun Rumah Toko (RUKO), tetapi ada beberapa masyarakat kurang paham dalam prosedur dan persyaratan dalam pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan karena banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi.

Kesimpulan berdasarkan hasil bahwasannya dinas sudah transfaran dalam masalah biaya pembuatan surat izin mendirikan bangunan

e. Bersih dari KKN

Secara sederhana, pemerintahan yang bersih dapat dijelaskan sebagai kondisi pemerintahan yang para pelaku yang terlibat di dalamnya menjaga diri dari perbuatan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

- a) Korupsi, yaitu perbuatan pejabat pemerintah yang menggunakan uang pemerintah dengan cara-cara yang tidak ilegal.
- b) Kolusi, yaitu bentuk kerja sama antara pejabat pemerintah dengan oknum lain secara ilegal (melanggar hukum) untuk mendapatkan keuntungan material bagi mereka.
- c) Nepotisme, yaitu pemanfaatan jabatan untuk memberi pekerjaan, kesempatan atau penghasilan bagi keluarga atau

kerabat dekat pejabat sehingga menutup kesempatan bagi orang lain

Dalam melaksanakan pelayanan bersih dari KKN sangat lah penting, karena pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ir. Suseno Adji. M. M selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, berikut tanggapannya :

“tentu saja, karena saya menghimbau kepada pegawai saya untuk tidak meminta biaya administrasi dan menerima imbalan apapun dari masyarakat, dan saya juga menghimbau kepada masyarakat agar tidak memberikan imbalan apapun kepada pegawai DPMPTSP,” (bapak Ir. Suseno Adji, M. M selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, selasa 11 agustus 2020 pukul 10.30)

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwasannya Kepala Dinas selalu memberi himbauan dan mengawasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari bapak Ir. Suseno Adji, M. M diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan bapak Sukat S.Pd selaku masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (RUKO), berikut tanggapannya :

“pegawai DPMPTSP sangat terbuka masalah biaya administrasi dan pegawai tidak ada meminta uang tambahan untuk biaya administrasi, biasanya kan bisa kita lihat untuk mengurus sesuatu biasa nya ada biaya administrasi nya biasanya biaya seikhlasnya tetapi pegawai DPMPTSP tidak ada meminta biaya tersebut” (bapak Sukat S.Pd selaku masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, jumat 14 agustus 2020 pukul 09.00)

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan bahwa aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu cukup baik melaksanakan dan menerapkan bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Kesimpulan berdasarkan hasil bahwasannya kepala dinas sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin, dimana kepala dinas selalu melakukan pengawasan terhadap pegawainya dan memberikan himbauan kepada pegawai untuk tidak menerima tip dari masyarakat yang mengurus surat izin mendirikan bangunan.

C. Hasil Penelitian Yang Berjudul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Berdasarkan hasil penelitian yang berhasil penulis lakukan dimasing-masing indikator diatas yang mana diantaranya adalah indikator yang pertama yang membahas tentang “Profesionalisme pegawai” kemudian indikator yang kedua adalah “Efektivitas dan Efisiensi Kerja” indikator yang ketiga “Penyebarluasan Informasi Pelayanan”, indikator yang keempat “Rendahnya Keluhan Masyarakat”, serta indikator yang kelima “Bersih dari KKN” dan didukung dengan hasil observasi dan wawancara yang di lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun jawaban yang telah didapatkan diatas memiliki alasan yang secara ilmiah berkaitan dengan keseluruhan jawaban yang ada pada masing-masing indikatornya. Dimana dari keseluruhan indikator yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini, ada beberapa indikator yang sudah dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, dan beberapa indikator tidak berjalan secara maksimal. Contoh dari permasalahan pemberian Izin Mendirikan Bangunan yang belum berjalan secara maksimal adalah kurang terlaksananya sosialisasi kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mata rantai dalam pengurusan surat IMB masih panjang sehingga membuat kerumitan birokrasi tidak berkurang.

D. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu

Dalam Menerbitkan surat Izin Mendirikan bangunan Rumah Toko (Ruko) oleh Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat, tentunya akan memiliki kendala yang jadi faktor penghambat dalam proses penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko (RUKO). Adapun faktor penghambat yang dialami adalah sebagai berikut :

- 1) Sulitnya alur prosedur dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan

“untuk masalah biaya sudah transparan, untuk prosedur pembuatannya seperti yang saya bilang tadi sulit untuk dipahami, untung saja pegawai nya mampu untuk menjelaskan prosedur pembuatannya kepada saya” (bapak jumarih selaku masyarakat yang memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Toko, Kamis 13 Agustus 2020 pukul 10.00)

- 2) Tidak adanya peraturan tentang sanksi bagi masyarakat yang tidak mengurus maupun yang belum memiliki surat IMB

“tidak adanya sanksi bagi masyarakat yang tidak memiliki surat izin mendirikan bangunan, tetapi dengan memiliki surat izin mendirikan bangunan (IMB) bangunan tersebut legal dan memiliki kepastian hukum ” (bapak Ir. Suseno Adji, M. M selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, Selasa 11 Agustus 2020 pukul 10.30)



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Tetapi masih ada indikator yang belum berjalan dengan baik contohnya seperti penyebarluasan informasi pelayanan, dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu dalam menyelenggarakan sosialisasi belum secara berkala dan menyeluruh untuk sosialisasi kepada masyarakat. Untuk indikator yang kedua yaitu kurangnya keluhan masyarakat, untuk berkurangnya kerumitan birokrasi belum cukup baik, dapat diketahui bahwa mata rantai dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih panjang sehingga membuat kerumitan birokrasi tidak berkurang.
2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sulitnya alur prosedur dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan, tidak adanya peraturan tentang sanksi bagi masyarakat yang

tidak mengurus maupun yang belum memiliki surat IMB dan belum diterapkannya pola pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya melakukan evaluasi secara berskala guna mengetahui kelemahan dan kekurangan yang terjadi dalam pemberian pelayanan IMB kepada masyarakat.
- 2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu harus mengusulkan pembentukan PERDA mengenai sanksi bagi masyarakat yang tidak mengurus maupun masyarakat yang tidak memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan.
- 3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu harus benar-benar menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu sehingga dapat memperpendek mata rantai yang dilalui masyarakat dan kesulitan birokrasi pun berkurang.
- 4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat berkaitan dengan pentingnya memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Sumber Buku :

- Adrian, Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Dharma Surya Ali 2002, *Pemerintahan Yang Efektif*. Yogyakarta : Pustaka Andi
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hariyoso, H. 2002, *Pembaruan Birokrasi Dan Kebijakan Publik*. Jakarta : Peradaban
- Kencana Syafii Inu, 1998, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Aditama
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Musaneff.1992. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) III*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Nugroho D Riant,2005, *Analisa Kebijakan Publik*. Jakrta : Elexmedia
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan Daerah*. Jakarta : PT Gramedia widiasrama Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rasyid, Muhamaad Ryass, 1997, *Makna Pemerintahan (Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan)*. Jakarta : PT. Yarsif Watampone

Sedarmayanti, 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Soeharto, 2005, *Pemberdayaan Dan Pemerintahan*, Jakarta : Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Suryaningrat Bayu, 1978, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung : Kujang Press

Tandjung Husen, 2003, *Ilmu Pemerintahan Dalam Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta

Wahab, Abdul, 1997, *Evaluasi Kebijakan Publik, Tipologi Penelitian Dan Strategi Kemaanfaatannya*. Malang, Fia Unibraw Dan Ikip

Winarno, Budi, 2008, *Kebijakan Publik : Teori Dan Proses*. Jakarta : PT Buku Kita

Sumber Undang-Undang:

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri (PEMENDAGRI) Tentang Pedoman Izin Mendirikan Bangunan
5. PermenPANRB RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 04 tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung

Sumber Dokumen :

1. Trena Aktiva Oktariyanda, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah. *"Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal"*. Jurnal Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. 2013.Hal.179-185
2. Endah Setiyorini *" Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai"*. Skripsi Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
3. Ayu Lestari *" Analisis Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu"*. Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim,