

TESIS

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Saint
Pada Program Pascasarjana (S2) Universitas Islam Riau



OLEH

NAMA : REGIZKHA ANNISA
NOMOR MAHASISWA : 207121044
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2023**

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN PADA KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU**

TESIS

Oleh:

REGIZKHA ANNISA

NPM : 207121044

TIM PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, M.A

Sekretaris



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos. I, M.PA

Anggota



Dr. Khotami, S.Sos, M.Si

Anggota



Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



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

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN PADA KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU**

TESIS

Nama : **REGIZKHA ANNISA**

NPM : 207121044

Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pekanbaru, 30 - 03 - 2023



Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, M.A

Pembimbing II

Pekanbaru, 30 - 03 - 2023



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos. I, M.PA

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau



Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **REGIZKHA ANNISA**
NPM : 207121044
Ilmu Administrasi : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (2)
Judul Penelitian : Analisis Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

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

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

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

Pekanbaru, Maret 2023

Pernyataan

REGIZKHA ANNISA





PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 066/A-UIR/5-PPS/2023

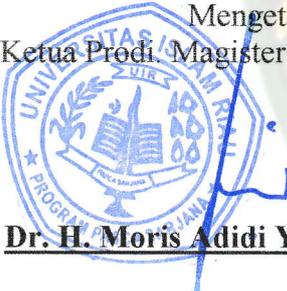
Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **REGIZKHA ANNISA**
NPM : **207121044**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 16 Maret 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

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

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi



Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si

Pekanbaru, 16 Maret 2023
Staf Pemeriksa



Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 16-Mar-2023 08:21 WIB
ID: 2038177316
Word Count: 30920
Submitted: 1

Similarity Index
16%

Similarity by Source
Internet Sources: 16%
Publications: 5%
Student Papers: N/A

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA
KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU
By Regizkha Annisa

3% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/9919/1/177121026.pdf>

2% match (Internet from 11-Jan-2020)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/66511/Chapter%20II.pdf?isAllowed=y&sequence=3>

2% match (Internet from 25-Aug-2021)

https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3019/1/UNIKOM_Arnoldus%20Josua%20Malik%20Manurung_BAB%20V.pdf

1% match (Internet from 09-Dec-2022)

<https://sinergi.sinergiinstitute.com/index.php/SJEBM/article/download/10/18/35>

1% match (Internet from 23-Jan-2022)

<https://123dok.com/document/yevd1jl1-kinerja-penanaman-pelayanan-perizinan-terpadu-pelayanan-mendirikan-bangunan.html>

1% match (Internet from 14-Sep-2022)

http://digilib.uinsgd.ac.id/56052/5/5_bab2.pdf

1% match (Internet from 24-Nov-2022)

<http://repository.radenintan.ac.id/20895/1/PERPUS%20PUSAT%20BAB%201%20DAN%202.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Apr-2022)

<https://repository.uir.ac.id/3654/4/bab1.pdf>

< 1% match (Internet from 19-Oct-2022)

<https://repository.uir.ac.id/11063/1/143410776.pdf>

< 1% match (Internet from 16-May-2019)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/66511/Chapter%20I.pdf?isAllowed=y&sequence=4>

< 1% match (Internet from 11-Dec-2022)

<https://sinergi.sinergiinstitute.com/index.php/SJEBM/article/download/6/14/22>

< 1% match (Internet from 30-Aug-2021)

<https://123dok.com/document/7qvdvqr5-analisis-kualitas-pelayanan-perpustakaan-perpustakaan-dokumentasi-provinsi-sumatera.html>

< 1% match (Internet from 04-Dec-2020)

<https://123dok.com/document/6zk0oe8y-analisis-kualitas-pelayanan-penerapan-pelayanan-administrasi-kecamatan-kecamatan.html>

< 1% match (Internet from 23-Dec-2022)

<https://123dok.com/document/zqd3122z-implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-blangkejeren-kabupaten.html>

< 1% match (Internet from 03-Jun-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7567/140903128.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 31-May-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/28463/160200037.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 29-Apr-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6197/140903084.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 03-Mar-2023)

http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117368/1/051504618_-_VARDHA_EVI_RISMA.pdf

< 1% match ()

Purnamasari, Sefty Yuli. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Kepala Desa Godean Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk)", 2014

< 1% match ()

Firdaus, Haris. "Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)", 2018

< 1% match (Internet from 27-Nov-2020)

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 526KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I, MPA	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **REGIZKHA ANNISA**
N P M : **207121044**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **“ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU”**

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



DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 28 Juni 2022

Direktur,

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

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Oleh: REGIZKHA ANNISA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus sebagai strategi penelitian. Adapun informan penelitian sebanyak 14 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang dianalisis berdasarkan indikator berwujud telah mampu dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat diketahui dari ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan. Untuk indikator kehandalan belum dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan pegawai. Untuk indikator ketanggapan sajuah ini sudah dilaksanakan secara maksimal, hal ini diketahui dari para pegawai bekerja dapat dengan tepat dan teliti tanpa ada kesalahan. Untuk indikator jaminan sudah dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat dibuktikan dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Sedangkan untuk indikator empati belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat diketahui dari tidak semua petugas layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat diantaranya: Faktor Pendukung diantaranya 1). Munculnya sikap saling menyemangati antara sesama pegawai dalam bekerja. 2). Senantiasa dilaksanakannya rapat koordinasi secara rutin kepada seluruh pegawai. 3). Terbentuknya sikap sopan dan santun serta perilaku ramah pegawai yang bekerja. Sedangkan Faktor Penghambat diantaranya: 1). Kesadaran masyarakat yang masih rendah. 2). Terbatasnya sumberdaya apatur. 3). Adanya pengaruh kebijakan politik dalam pelaksanaan layanan kecamatan. 4). Masyarakat yang tidak taat dan cenderung tidak tertib dalam hal mendapatkan layanan.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kecamatan Senapelan

***ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE SUB-DISTRICT
INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICE SYSTEM IN BUILDING
PERMIT SERVICES IN SENAPELAN DISTRICT, PEKANBARU CITY***

By: REGIZKHA ANNISA

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the District Integrated Administration Service System in building permit services in Senapelan District, Pekanbaru City and to find out the supporting and inhibiting factors. This research uses qualitative methods with a case study approach as a research strategy. As for the research infoman, there were 14 people. The results showed that the implementation of the District Integrated Administration Service System in the Building Permit service in Senapelan District, Pekanbaru City, which was analyzed based on tangible indicators, has been able to be implemented optimally, this can be seen from the availability of facilities and infrastructure supporting services. For reliability indicators that cannot be implemented optimally, this is because there are still limited employee capabilities. For this indicator of responsiveness has been implemented optimally, it is known from employees to work correctly and thoroughly without any errors. For the guarantee indicator has been implemented optimally, this can be proven from the officer providing timely guarantees in service. As for the empathy indicators have not been implemented optimally, this can be seen from not all service personnel putting the interests of service users first. The supporting and inhibiting factors include: Supporting Factors include 1). The emergence of mutual encouragement between fellow employees at work. 2). Ensure regular coordination meetings are held for all employees. 3). The establishment of polite and polite attitudes and friendly behavior of working employees. Meanwhile, the inhibiting factors include: 1). Public awareness is still low. 2). Limited resources of the apparatus. 3). The influence of political policies in the implementation of sub-district services. 4). Society that is disobedient and tends to be disorganized in terms of obtaining services

*Keywords : Integrated Administrative Service System for Senapelan Subdistrict
and Subdistrict*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan. Tesis yang berjudul **“Analisis Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru”**, ini penulis tulis dan ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi sekaligus memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau
4. Bapak Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, M.A Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis saya ini.
5. Ibu Dr. Evi Zubaidah, S.Sos. I, M.PA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis saya ini

6. Dosen – Dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya selama penulis menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Camat Senapelan Kota Pekanbaru yang telah banyak memberikan data penelitian selama dalam penulisan Tesis saya ini.
8. Terimakasih untuk suami dan anak tercinta yang senantiasa mendampingi dan memberikan motivasi serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
9. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh sahabat dan teman yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan Do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.

Harapan penulis semoga Tesis ini dapat dilanjutkan kepada Tesis sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya terutama bagi penulis sendiri sehingga mendapatkan tambahan ilmu dalam bidang ilmu pemerintahan dikemudian hari serta semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan kasih sayang kepada mereka yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.

Pekanbaru, Maret 2023

REGIZKHA ANNISA

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
2.1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik.....	23
2.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik.....	31
2.3 Konsep Manajemen dan Manajemen Publik.....	35
2.4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	42
2.5. Konsep Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	56
2.6. Hasil Penelitian Terdahulu.....	66
2.7. Kerangka Pemikiran.....	79
2.8. Konsep Operasional dan Operasional Variabel.....	80
BAB III METODE PENELITIAN	84
3.1 Tipe dan Jenis Penelitian.....	84
3.2 Lokasi Penelitian.....	84
3.3 Informan Penelitian.....	85

3.4 Teknik Pengumpulan Data	86
3.5 Metode Analisa Data	87
3.6 Teknik Analisa Data	88
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	89
BAB IV GAMBARAN UMUM KECAMATAN SENAPELAN.....	90
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru	90
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Senapelan	94
4.3 Visi dan Misi Kecamatan Senapelan.....	96
4.4 Kedudukan, Fungsi dan Tugas Kecamatan Senapelan.....	97
4.5 Struktur Organisasi Kecamatan Senapelan	98
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	100
5.1 Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.....	100
1. Indikantor <i>Tangibel</i> (Berwujud).....	102
2. Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	114
3. Indikator <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	123
4. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	132
5. Indikator <i>Emphaty</i> (Empati)	144
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.....	157
BAB VI PENUTUP	171
6.1 Kesimpulan.....	171
6.2 Saran	173
DAFTAR PUSTAKA	174

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	: Penerbitan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan Periode 2019 s/d 2021 di Kecamatan Senapelan	13
Tabel 1.2	: Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Senapelan	15
Tabel 1.3	: Kompetensi Kemampuan Aparatur Pelaksana Layanan di Kecamatan Senapelan	16
Tabel 1.4	: Jadwal Pembagian Jam Kerja Pegawai Kecamatan Senapelan Selama Pelaksanaan WFH	17
Tabel 2.1	: Skala Perizinan Dalam Kebijakan PATEN.....	59
Tabel 2.2	Matriks Penelitian Terdahulu.....	67
Tabel 2.3.	; Konsep Operasional Variabel Pelayanan	83
Tabel 3.1	: Informan Penelitian	86
Tabel 3.2	: Jadwal Kegiatan Penelitian.....	90

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 : Alur Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.....	12
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	80
Gambar 4.1 : Perbandingan Persentase Luas Wilayah Kelurahan di Kecamatan Senapelan.....	94
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Kecamatan Senapelan	99
Gambar 5.1 : Fasilitas Kursi Layanan Tunggu Kecamatan Senapelan...	105
Gambar 5.2 : SOP pengurusan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan.....	134

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Dokumentasi Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan, sebagaimana yang menjadi tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 dan fungsi dari administrasi Negara. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah salah satu konsep untuk mencapai apa yang dikehendaki oleh masyarakat dan Negara. Penyelenggara Pelayanan Publik berada pada lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Peningkatan kualitas pelayanan pada sektor publik kepada masyarakat akan semakin tidak terelakkan, terkait dengan hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku unsur aparatur negara yang mengemban peran strategis harus mampu melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam pembangunan, oleh karena itu akuntabilitas kinerja setiap penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus selalu ditingkatkan dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan sosok sumber daya aparatur yang profesional, yang mempunyai perilaku sikap yang taat, disiplin, bermoral dan bermental baik serta akuntabel dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab sebagai pemberi layanan publik yang baik.

Dijelaskan dalam Undang-undang nomor 9 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 14 ayat 1 yaitu salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi pemerintahan, pelayanan kependudukan dan catatan sipil serta pelayanan dasar lainnya. Dengan diterapkannya otonomi daerah, berarti segala fungsi – fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan kepada seluruh masyarakat di wilayahnya, telah diberikan kewenangannya kepada pemerintah daerah, dengan harapan kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat karena dapat memperpendek rantai birokrasi, dan juga pemerintah daerah dapat secara responsif memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sendiri.

Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri, yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. (Ridwan, 2019:17).

Munculnya berbagai keluhan dan tuntutan didalam masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik merupakan salah satu isu

yang sering menjadi pusat perhatian oleh masyarakat umum. Terutama jika dikaitkan dengan pemenuhan harapan, kebutuhan, kepentingan masyarakat, kemudahan dan kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai fasilitas jasa dan non jasa yang telah disediakan pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat

Menurut Kotler (2014:112) pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Lebih lanjut Kotler mengatakan pelayanan yang diinginkan tersebut adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai. Sedangkan Widodo (2015:75) menyatakan bahwa pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik lebih mengarah kepada pemberian pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di laksanakan dapat lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. (Herdiana, 2013:89).

Memberikan pelayanan kepada konsumen, maka setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra' ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah (Muhammad): Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. Al-Isra: 84).

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami (Aldursanie, 2019:90).

Dalam penelitian ini akan diuraikan lima dimensi untuk mengukur kualitas mutu pelayanan yang di ambil dari teori Parasuraman dalam Buku Atik dan Ratminto (2015:175) yang terdiri dari:

- 1) Wujud fisik (*tangibility*) berkenaan dengan ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) serta penampilan petugas.
- 2) Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan dapat dipercaya.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan kesiapan petugas membantu.
- 4) Jaminan (*assurance*) menyangkut pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
- 5) Empati (*empathy*) berarti petugas memahami kebutuhan masyarakat dengan memberikan perhatian yang ikhlas.

Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya. Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Sistem pelayanan terpadu merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sebagai penentu kebijakan dengan memanfaatkan momentum penerapan otonomi daerah telah dilakukan. Setidaknya terdapat beberapa inovasi pelayanan salah satunya adalah kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah sehingga perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan bagi kantor badan pelayanan terpadu di

kabupaten/kota serta menjadi perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Penerapan PATEN di kecamatan merupakan pendelegasian sebagian kewenangan pemerintah di bidang perizinan dan non perizinan yang diatur melalui peraturan yang meliputi tugas secara substantif, administratif, dan teknis. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yaitu:

- 1) Syarat Substantif, yaitu adanya pendelegasian sebagaimana kewenangan bupati/walikota kepada camat yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota;
- 2) Syarat Administratif, yaitu adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan;
- 3) Syarat Teknis, meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis.

Kebijakan penerapan PATEN yang sudah berjalan di kecamatan, merupakan seluruh proses pelayanan yang dimulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilaksanakan dalam satu tempat. Dengan adanya kebijakan tersebut, pemerintah daerah utamanya pemerintah kecamatan yang merupakan penyelenggara pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat dituntut untuk memiliki kriteria-kriteria khusus dalam menjalankan fungsinya, misalnya dalam bidang administratif dengan adanya standar pelayanan administratif dan uraian tugas personil.

Adapun jenis Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan Sebagaimana pemberlakuan kebijakan penerapan PATEN di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru terdiri Atas :

- 1) Surat Pengantar Kartu Keluarga;
- 2) Surat Pengantar pengurus Kartu Tanda Penduduk;
- 3) Surat Pengantar Akta Kelahiran ;

- 4) Surat Pengantar Pindah Penduduk;
- 5) Surat Pengantar Akta Kematian;
- 6) Surat Keterangan Domisili Lembaga/Ormas/Organisasi Keagamaan;
- 7) Surat Keterangan Ahli Waris;
- 8) Surat Kuasa;
- 9) Surat Keterangan Domisili Lembaga/Organisasi Politik/Organisasi Kesukuan;
- 10) Surat Pengantar Akta Nikah;
- 11) Surat Keterangan Dispensasi Nikah;
- 12) Surat Keterangan Belum Nikah;
- 13) Surat Keterangan Tidak Mampu;
- 14) Surat Keterangan Domisili Lembaga/Ormas/Organisasi Keagamaan;
- 15) Surat Keterangan Domisili Pendidikan/Sekolah;
- 16) Surat Pengantar Surat Izin Tempat Usaha;
- 17) Surat Pengantara Pemasangan PDAM;
- 18) Surat Keterangan Domisili Bangunan;
- 19) Surat Keterangan Usaha;
- 20) Surat Rekomendasi Penerbitan IMB;
- 21) Surat Pengantar SKCK;
- 22) Surat Pengantar Keterangan Kehilangan;
- 23) Surat Pengantar Keterangan Tidak Terlibat Organisasi Terlarang;
- 24) Surat Pengantar Rekomendasi Izin Penebangan Pohon/Atau Pembukaan Lahan;
- 25) Surat Pengantar Rekomendasi Izin Pemasangan Reklame/Billboard Dan Spanduk;
- 26) Surat Pengantar Rekomendasi Izin Pemancar Radio Swasta/Antar Penduduk;
- 27) Surat Keterangan Partai Politik;
- 28) Rekomendasi Pelaksanaan Pameran.

Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan sangat penting diterapkan di daerah karena:

- 1) Jangkauan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin dekat, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dan mudah.
- 2) Memperkuat optimalisasi tugas pokok dan fungsi kecamatan sebagai simpul pelayanan.
- 3) Memperkuat eksistensi badan/kantor/dinas pelayanan terpadu satu pintu dalam mendukung iklim investasi.

Dengan penerapan program PATEN tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat mengalami peningkatan karena dalam penerapannya dapat melibatkan seluruh pihak, baik pemerintah daerah, kecamatan,

dan juga masyarakat. Dengan sistem ini, ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan, dan camat seperti yang selama ini terjadi. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas loket/meja pelayanan, duduk menunggu sejenak kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran yang akan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi terbebani dengan pertanyaan apakah uang yang dibayarkan akan sampai kepada kas daerah atau hilang di perjalanan, karena semuanya tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada ketentuannya dan diumumkan kepada masyarakat atau melalui papan informasi, sehingga masyarakat dapat secara jelas mengetahui semua informasi mengenai pelayanan tersebut.

Kecamatan Senapelan merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru terdiri atas 42 RW dan 146 RT dengan jumlah penduduk sebanyak 40.169 Jiwa. Luas wilayah Kecamatan Senapelan adalah 6,65 Km² dengan luas masing masing Kelurahan sebagai berikut:

- 1) Kelurahan Padang Bulan : 1,59 Km²
- 2) Kelurahan Padang Terubuk : 1,54 Km²
- 3) Kelurahan Sago : 0,68 Km²
- 4) Kelurahan Kampung Dalam : 0,68 Km²
- 5) Kelurahan Kampung Bandar : 1,19 Km²
- 6) Kelurahan Kampung Baru : 0,97 Km²

Kecamatan Senapelan memiliki Visi demi Terwujudnya Kecamatan Senapelan sebagai pusat kawasan kebudayaan Melayu Kota Pekanbaru dengan pengembangan dan pelestarian budaya Melayu bersama masyarakat yang beriman

dan bertaqwa menuju kehidupan yang sejahtera. Sedangkan Misi dari Kecamatan Senapelan yng menjadi fokus pada penelitian ini ada pada misi nomor 2 (dua) yaitu Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya alam.

Sebagai kecamatan yang berorientasi kepada pelayanan Publik, saat ini Kecamatan Senapelan telah menjalankan beberapa kegiatan pelayanan dan salah satunya adalah pelayanan terkait Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Permasalahan terkait pelayanan administrasi terpadu yang ada di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dimana saat ini masih ditemuinya berbagai permasalahan yang meliputi koordinasi antara kecamatan dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu belum terlaksana dengan baik, serta kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan masih belum memadai sehingga munculnya permasalahan-permasalahan tersebut membuat sistem pelayanan terpadu dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Pada penelitian ini penulis mengangkat permasalahan terkait penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan. Peneliti tertarik untuk meneliti proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan karena Izin Mendirikan Bangunan sangat penting dalam pengembangan pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan, hal ini penting agar sejalan dengan Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK). Selain itu peneliti merasa masih ada berbagai permasalahan yang terjadi dalam mendukung upaya memberikan pelayanan

publik yang terbaik ke masyarakat terutama IMB. Peneliti menilai bahwa tugas utama dari Kecamatan Senapelan adalah mengurus pelayanan publik yang dimana pelayanan publiknya ini saling berkaitan satu sama lain dan sangat diperlukan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya ini adalah misalnya dalam pengurusan IMB. Dalam memberikan pelayanan publik, pasti akan ada terdapat permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan publik. Apalagi pelayanan publik yang ada dalam bidang tata pemerintahan ini adalah bidang yang paling banyak mengurus pelayanan publik. Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan publik terkait rekomendasi penerbitan IMB di Kecamatan Senapelan.

Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pekanbaru di atur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Selanjutnya dalam Pasal 1 Ayat 32 disebutkan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Selanjutnya dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Selanjutnya dalam Pasal 3 Ayat 1 disebutkan bahwa tujuan dari adanya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

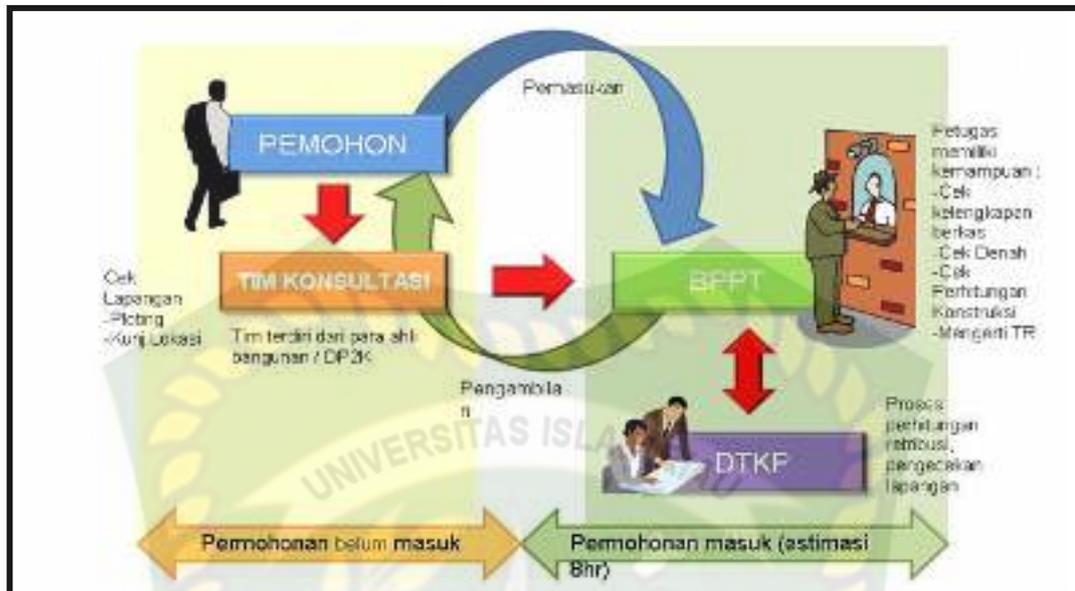
- 1) Mewujudkan Bangunan Gedung yang fungsional dan sesuai dengan tata Bangunan Gedung yang serasi dan selaras dengan lingkungannya;
- 2) Mewujudkan tertib penyelenggaraan Bangunan Gedung yang menjamin keandalan teknis Bangunan Gedung dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan;
- 3) Mewujudkan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Bangunan Gedung

Lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung berikut syarat dokumen yang harus dilampirkan syarat pengajuan IMB adalah sebagai berikut:

- 1) Gambar Denah, tampak (minimal 2 gambar), potongan (minimal 2 gambar), rencana pondasi, rencana atap, rencana sanitasi dan site plan.
- 2) Gambar Konstruksi beton serta penghitungannya.
- 3) Gambar konstruksi baja serta penghitungannya.
- 4) Hasil penyelidikan tanah serta uji laboratorium mekanika tanah untuk bangunan berlantai 2 atau lebih.
- 5) Surat keterangan kepemilikan tanah/sertifikat HM (Hak Milik)/HGB (Hak Guna Bangunan).
- 6) Surat persetujuan tetangga, untuk bangunan berhimpit dengan batas persil. Surat kerelaan tanah bermaterai Rp 10.000 dari pemilik tanah yang diketahui oleh lurah serta camat, apabila tanah bukan milik pemohon.
- 7) Surat Perintah Kerja (SPK) apabila pekerjaan diborongkan.
- 8) Ada izin usaha (HO) untuk bangunan komersial
- 9) Ada izin prinsip dari pejabat kepala daerah bila lokasi bangunan menyimpang dari Tata Ruang Kota

Jika syarat tersebut sudah lengkap, pemilik bangunan bisa mendatangi PTSP setempat untuk kemudian mengisi formulir permohonan IMB dan membayar biaya pengukuran. Biaya pengurusan IMB yakni paling sedikit Rp 2.500 per meter persegi. Untuk menghitung biaya IMB rumah bangunan baru, dapat menggunakan rumusan sebagai berikut. Rumusnya yaitu tarif dasar masing-masing daerah dikalikan indeks fungsi, indeks lokasi, indeks konstruksi, dan terakhir dikalikan luas bangunan.

Berikut dapat ditampilkan prosedur dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, sebagai berikut:



Gambar 1.1. Alur Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2022

Berdasarkan prosedur yang ada dan melalui pengamatan awal peneliti di lapangan, peneliti menemukan beberapa masalah pelayanan dalam penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Senapelan seperti dalam hal kepastian waktu. Masih ditemukannya rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP karena berbagai alasan, diantaranya karena Tim Teknis/Konsultasi dari SKPD terkait yang berhalangan hadir ketika survei lapangan dan lamanya proses surat rekomendasi dikeluarkan oleh pihak Kecamatan Senapelan, sehingga menyebabkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru mengalami keterlambatan dalam melakukan proses lanjutan pengolahan data permohonan izin.

Selaku pelaksana dilapangan, Pemerintah Kecamatan Senapelan memang tidak bisa melepaskan hubungan dengan SKPD terkait terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dikarenakan setiap pengurusan perizinan IMB yang ditangani oleh Pemerintah Kecamatan Senapelan akan dilanjutkan eksekusi terakhirnya oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru. Hal ini menyebabkan proses perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan mengalami keterlambatan dalam penerbitannya. Hal ini tentu saja menghambat kinerja pelayanan dari Kecamatan Senapelan dalam perbaikan kualitas pelayanan, dimana peningkatan pelayanan dari segi waktu merupakan salah satu tujuan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Senapelan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Jika dilihat dari rekap izin mendirikan bangunan yang sudah terbit izin rekomendasinya di Kecamatan Senepalan selama periode tahun 2019 s/d 2021 dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1. Penerbitan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan Periode 2019 s/d 2021 di Kecamatan Senepalan

No	Tahun Penerbitan Izin IMB	Berkas Yang Masuk	Jumlah		%	Waktu Penyelesaian Izin
			Selesai Di Proses	Belum Selesai Diproses		
1.	2019	41	32	9	78,05%	8 Hari Kerja
2.	2020	20	15	5	36,59%	8 Hari Kerja
3.	2021	26	19	7	73,08%	8 Hari Kerja
Jumlah		87	66	21	75,86%	

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1. dapat diketahui selama periode tahun 2019 terdapat 41 rekomendasi berkas IMB yang di proses oleh Kecamatan Senapelan dengan capaian kinerja sebanyak 32 dapat diproses dan 9 yang tidak dapat diproses

dengan persentase 75,05%, pada tahun 2022 terdapat terdapat 20 berkas rekomendasi IMB yang di proses oleh Kecamatan Senapelan dengan capaian kinerja sebanyak 15 dapat diproses dan 5 yang tidak dapat diproses dengan persentase 36,59%. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat 26 berkas rekomendasi IMB yang di proses oleh Kecamatan Senapelan dengan capaian kinerja sebanyak 19 dapat diproses dan 7 yang tidak dapat diproses dengan persentase 73,08%. Selama periode 2019 s/d 2021 diketahui terdapat 87 berkas rekomendasi izin IMB yang diajukan oleh masyarakat dengan capaian kinerja sebanyak 66 dapat diproses dan 21 yang tidak dapat diproses dengan persentase 75,86%.

Adapun yang menjadi permasalahan penelitian dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan diantaranya:

- 1) Masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang kerja yang dimiliki saat ini sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang mereka berikan.

Tabel 1.2. Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Senapelan

No	Sarana dan Prasarana Kerja	Kondisi Sarana dan Prasarana	Ket
1.	Komputer	10 Baik dan Lancar, 4 Rusak	Butuh Upgrade
2.	Lemari Arsip	12 Lemari Arsip	3 Untuk Arsip PATEN
3.	Jaringan Internet	50 Mbps	Jaringan Lambat
4.	Ruang Layanan Administrasi PATEN	1 Ruangan Untuk Layanan Bersama	Tidak ada ruangan khusus PATEN
5.	Alat Protokol Kesehatan	Termogran, Handsanitizer, Masker, Air Cuci Tangan	Tersedia Pada Meja Layanan
6.	SOP Layanan Masa Pandemi	Tersedia	Dalam Bentuk Pengumuman

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2022.

- 2) Terdapatnya 21 pengajuan izin yang tidak dapat diproses izin IMB nya kebanyakan bangunan yang berbentuk Ruko 2 lantai dimana para pemilik bangunan belum melengkapi syarat-syarat yang harus disiapkan saat mengurus izin IMB sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung dimana terdapat kekurangan syarat yang harus dipenuhi seperti belum tersedianya Gambar Denah, tampak (minimal 2 gambar), potongan (minimal 2 gambar), rencana pondasi, rencana atap, rencana sanitasi dan site plan dan hasil penyelidikan tanah serta uji laboratorium mekanika tanah untuk bangunan berlantai 2 atau lebih. Berdasarkan data diatas dapat membuktikan bahwa masih adanya berkas yang tidak selesai diproses menunjukkan bahwa proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan masih menemui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanannya.
- 3) Terbatasnya kemampuan para pegawai dalam memberikan layanan yang lebih baik melalui sistim aplikasi layanan berbasis website dikarenakan tidak adanya pelatihan teknis yang dilakukan secara rutin dalam penggunaan aplikasi PATEN, hal ini disebabkan terbatasnya anggaran dana pada Kecamatan Senapelan terutama untuk kegiatan sosialisasi dan pembimbingan *upgrade* pengetahuan dan keterampilan para aparatur pelaksana dalam penggunaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan terutama pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.. Untuk mengetahui bagaimana kompetensi kemampuan aparatur pelaksana layanan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3. Kompetensi Kemampuan Aparatur Pelaksana Layanan di Kecamatan Senapelan

No	Kompetensi Kerja	Jumlah Pegawai Pelaksana	Kemampuan Pegawai		%
			Menguasai	Tidak Menguasai	
1.	Kompetensi Teknik (SesuaiTupoksi)	20	15	5	75,00
2.	Kompetensi Manajerial (Kemampuan Berorganisasi)	20	13	7	65,00
3.	Kompetensi Sosial (Komunikasi Kerja)	20	16	4	80,00
4.	Kompetensi Intelektual (Kecerdasan Kerja)	20	13	7	65,00

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2022

- 4) Permasalahan penelitian lainnya adalah mewabahnya Virus Covid-19 di Provinsi Riau terutama di Wilayah Kecamatan Senapelan sehingga terjadi penyesuaian sistem kerja pegawai negeri sipil dan non PNS di Kantor Camat Senapelan. Adanya kebijakan ini membuat para pegawai yang ada di Kantor Camat Senapelan sering tidak berada di ruang kerja dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan jam kerja ini sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan terkait pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang mereka berikan.

Tabel 1.4. Jadwal Pembagian Jam Kerja Pegawai Kecamatan Senapelan Selama Pelaksanaan WFH

Jumlah	Kehadiran Setiap Hariannya (25%)	Persentase Kehadiran
20 Orang	5 Orang	25 %

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2022

5) Kemudian masih adanya kebiasaan buruk terutama terkait ketidakdisiplinan pegawai baik itu selevel Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi dan maupun staf pelaksana seperti datang terlambat masuk kantor, jadwal istirahat makan siang yang relatif lama sehingga kebiasaan buruk ini telah berdampak terutama kepada penyelesaian berkas-berkas layanan pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang masuk kedalam sistem layanan administrasi terpadu kecamatan, selain itu masyarakat mulai merasakan keluhan atas kelambanan dalam penyelesaian berkas rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan yang mereka urus di Kecamatan Senapelan.

Merujuk kepada masalah penelitian di atas maka dapat diketahui fenomena masalah dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan adalah sebagai berikut:

- 1) Masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang kerja yang dimiliki saat ini sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang mereka berikan.
- 2) Terbatasnya kemampuan para pegawai dalam memberikan layanan yang lebih baik melalui sistim aplikasi layanan berbasis website dikarenakan tidak adanya pelatihan teknis yang dilakukan secara rutin dalam penggunaan aplikasi PATEN
- 3) Mewabahnya Virus Covid-19 di Provinsi Riau terutama di Wilayah Kecamatan Senapelan sehingga terjadi penyesuaian sistem kerja pegawai negeri sipil dan non PNS di Kantor Camat Senapelan. Adanya kebijakan ini

membuat para pegawai yang ada di Kantor Camat Senapelan sering tidak berada di ruang kerja dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan jam kerja ini sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan terkait pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang mereka berikan

- 4) Masih adanya kebiasaan buruk terutama terkait ketidakdisiplinan pegawai baik itu selevel Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi dan maupun staf pelaksana seperti datang terlambat masuk kantor, jadwal istirahat makan siang yang relatif lama sehingga kebiasaan buruk ini telah berdampak terutama kepada penyelesaian berkas-berkas layanan pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang masuk kedalam sistem layanan administrasi terpadu kecamatan, selain itu masyarakat mulai merasakan keluhan atas kelambanan dalam penyelesaian berkas rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan yang mereka urus di Kecamatan Senapelan.

Keadaan ini tentunya tidak akan terjadi apabila Pemerintah Kota Pekanbaru dapat mengoptimalkan kedudukan Kecamatan Senapelan melalui pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam proses pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan, mengingat Kecamatan Senapelan merupakan unit kerja yang paling dekat dengan masyarakat. Penguatan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dipandang mampu memperbaiki penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Senapelan. Dengan adanya kebijakan pelayanan yang lebih baik yang selama ini telah berjalan dan merupakan sebuah inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Senapelan terkait pengurusan rekomendasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Dengan harapan memperoleh gambaran secara jelas tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada permasalahan yang dihadapi oleh Kecamatan Senapelan serta adanya tuntutan layanan dalam segi *Innovation Government* dan *Electronic Government* dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“Analisis Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka dapatlah dirumuskan suatu masalah penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk:

- 1) Menganalisis pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.
- 2) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dapat diketahuinya gambaran pengaruh dari variabel yang ada, maka manfaat yang diharapkan didalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, penelitian ini sebagai bahan masukan tentang pentingnya pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Akademis

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, pengalaman, pemahaman tentang peningkatan kualitas pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

3. Manfaat Teoritis

Bagi dunia pendidikan diharapkan bermanfaat untuk perkembangan ilmu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan memperkaya khasanah terhadap jenis penelitian yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

2.1.1. Konsep Administrasi

Ilmu Administrasi lahir karena dibutuhkan oleh masyarakat, dan lahirnya ilmu ini tidak dengan sendirinya tetapi melalui perjuangan yang cukup lama oleh para pencintanya. Selanjutnya agar ilmu ini dapat berkembang sepanjang masa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, maka ilmu ini memerlukan pembinaan dan pengembangan. Sudah pasti bahwa orang-orang yang menjadi pembina dan pengembang ilmu administrasi ini adalah orang-orang yang telah menspesialisasikan dirinya dalam bidang ilmu administrasi, berikut orang-orang yang membutuhkannya atau masyarakat pada umumnya. (Subarsono, 2015:64)

Memang masih ada berbagai masalah yang dihadapi dalam mengembangkan dan membina ilmu administrasi ini, terutama di Indonesia, dimana ilmu administrasi belum lama dikenal baik pada perguruan tinggi maupun pada lembaga-lembaga pendidikan rendah, begitu pula dikalangan masyarakat umum. Pada dasarnya manusia dalam berusaha mencapai sesuatu tujuan selalu menghendaki hasil yang lebih besar, dengan pengorbanan yang lebih kecil atau murah. Hal yang demikian hanya bisa dicapai apabila manusia di dalam usahanya itu menerapkan asas efisiensi. Dengan kata lain ia harus mengadministrasi usahanya sebaik-baiknya agar usahanya itu memberikan hasil yang maksimal. (Sedarmayanti, 2011:89)

Secara etimologis perkataan Indonesia “Administrasi” yang bahasa Inggrisnya “*Administration*”, berasal dari kata Latin, yaitu : “*Ad + ministrare*” dan “*Administratio*”. *Ad + ministrare* berarti melayani, membantu atau memenuhi. (Gie, 2010:56) Sedangkan *Administratio* berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan. (Atmosudirdjo, 2014:21). Administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan (proses) yang wujudnya: merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menselaraskan, mengendalikan, mengawasi, menyempurnakan dan kegiatan-kegiatan semacam itu. Untuk ringkasnya kegiatan-kegiatan semacam itu tercakup dalam suatu istilah yaitu yang disebut ”menata” atau “penataan”. Oleh karena itu kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam pengertian Administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan. (Simamora, 2011:21)

Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha (pemerintah) agar tujuan tercapai. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan sifat terpakai dari Ilmu Administrasi sebagai berikut :

- 1) Administrasi merupakan kegiatan manusia dan berlangsung berupa proses pengendalian interaksi antara dua orang atau lebih dalam bentuk kerja sama. Interaksi yang disebut kerja sama itu adalah gejala sosial, yang bilamana dikendalikan dengan mempergunakan administrasi, akan berlangsung efektif dan efisien. Dengan demikian berarti langkah-langkah yang dirumuskan Ilmu Administrasi harus bersifat terpakai bagi perwujudan kerja sama yang efektif dan efisien dalam mencapai satu atau lebih tujuan.

- 2) Administrasi merupakan proses pengendalian yang sadar tujuan. Dengan demikian berarti langkah-langkah yang dirumuskan Ilmu Administrasi harus bersifat terpakai bagi perwujudan kegiatan yang berkualitas, sehingga menjadi kegiatan yang tinggi produktifitasnya sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Administrasi tidak bermaksud menghasilkan kegiatan kerja sama yang tidak produktif dalam mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain Administrasi merupakan ilmu terapan untuk meningkatkan produktivitas dalam mencapai tujuan melalui kerja sama sejumlah orang.
- 3) Administrasi berlangsung untuk mempersatukan gerak langkah sejumlah manusia. Dengan demikian berarti langkah-langkah pengendalian yang akan dilaksanakan harus bersifat terpakai dalam mewujudkan kesatuan gerak sejumlah manusia dalam melaksanakan tugas-tugas bersama. Gerak yang serentak dan tidak saling menjegal itu tidak saja dilakukan secara perseorangan, tetapi juga oleh kelompok-kelompok kecil atau unit-unit kerja di dalam sebuah organisasi. Dengan demikian kata lain Administrasi harus bersifat terpakai dalam menghilangkan pengkotakan kerja, agar menjadi satu kesatuan kerja yang saling menunjang secara kompak.
- 4) Administrasi merupakan ilmu yang terpakai dalam merangkai suatu harapan di dalam perencanaan dengan usaha berupa realisasi kegiatan sesuai perencanaan dan dengan tujuan yang hendak dicapai. Kesenambungan mengandung makna bahwa administrasi terpakai dalam mengembangkan kegiatan secara terarah dan mampu menghindari penyimpangan-penyimpangan sebelum terjadi agar tidak merugikan organisasi. (Atmosudirdjo, 2014:25)

2.1.2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan¹. Publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik. (Suprihanto, 2013:54)

Administrasi publik dapat berperan positif dalam mengawal pembangunan suatu negara sampai pada tujuan yang dicita-citakan. Dengan kata lain, administrasi publik bukan saja berurusan dengan cara-cara yang efisien untuk melakukan proses pembangunan, melainkan juga mempunyai kemampuan dalam menentukan tujuan dari proses pembangunan itu sendiri, terutama dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif sebagai wujud dari penjaminan hak-hak konstitusional seluruh warga. (Atmosudirdjo, 2014:30)

Ada beberapa isu atau permasalahan penting yang sering dibahas dalam ilmu administrasi publik, antara lain :

- 1) Pelayanan Publik. Administrasi publik sebagai proses administrasi untuk publik, pada hakekatnya adalah memberi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan demokrasi yang mana masyarakat mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan dari pemerintah. Dalam masalah ini yang terpenting adalah bagaimana pemerintah/negara memberikan pelayanan yang baik, cepat dan berkualitas kepada seluruh warga masyarakat.
- 2) Motivasi Pelayanan Publik. Dalam masalah ini isu terpenting adalah membahas motivasi seperti apa yang dimiliki oleh administrator dalam memberikan pelayanan publik. Ada yang berdasarkan norma, rasional dan perasaan.
- 3) Mal-Administrasi. Mal-administrasi merupakan kesalahan dalam praktek administrasi. Pembahasan teori administrasi publik juga akan membahas masalah kesalahan-kesalahan tersebut sebagai kajian utama, seperti lambannya birokrasi, rutinitas dan formalitas pelayanan.
- 4) Etika Administrasi Publik. Masalah penting lainnya dalam administrasi publik adalah etika administrasi. Dalam hal ini yang menjadi sorotan adalah nilai baik dan buruk. Apakah pelayanan atau prosedur administrasi publik dinilai baik atau buruk oleh masyarakat. Dalam hal ini termasuk korupsi menjadi bahasan utama.
- 5) Kinerja dan Efektivitas. Seringkali masalah kinerja dan efektivitas menjadi isu sentral dari administrasi publik. Hal tersebut dipahami karena administrasi sebagai proses mencapai tujuan, maka persoalan pencapaian dan cara mencapai tersebut menjadi penting. Oleh karena itu bagaimana cara kerja (kinerja) yang dijalankan apakah sudah baik sehingga tujuan dapat tercapai (efektif).
- 6) Akuntabilitas Publik Administrasi publik yang dijalankan oleh pemerintah harus bisa dipertanggungjawabkan kepada seluruh warga. Ada kewajiban untuk melakukan pekerjaan yang dapat dikontrol, diawasi dan

dipertanggungjawabkan kepada warga/publik. Hal tersebut merupakan masalah pokoknya. (Dunn, 2013;80).

Dalam membuat dan menerapkan kebijakan ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan yakni:

- 1) Adanya tujuan, yakni adanya sebuah tujuan yang ingin di capai, melalui usaha-usaha yang telah di sepakati dengan bantuan faktor pendukung yang ada atau yang diperlukan.
- 2) Adanya rencana yang merupakan alat atau cara tertentu untuk mencapainya.
- 3) Adanya program, yaitu cara yang telah disepakati dan mendapat persetujuan serta pengesahan untuk mencapai tujuan yang dimaksud.
- 4) Adanya keputusan, yaitu tindakan tertentu yang diambil untuk menentukan tujuan, membuat dan menyesuaikan rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program yang sudah ada.
- 5) Dampak, yakni pengaruh yang terjadi atau timbul dari suatu program dalam masyarakat (Subarsono, 2015:66).

Langkah – langkah dalam pengambilan kebijakan:

1. Identifikasi Masalah
2. Penentuan Alternatif
3. Pemilihan Alternatif
4. Penerapan Alternatif
5. Evaluasi Kebijakan (Subarsono, 2015;13).

Pentahapan proses pembuatan kebijakan merupakan kegiatan yang tersusun, sebagaimana menurut William Dunn sebagai berikut :

- 1) Tahapan penyusunan agenda digunakan untuk merumuskan masalah, mendefinisikan masalah dan memulai proses pembuatan kebijakan melalui penyusunan agenda.
- 2) Tahapan formulasi kebijakan, merupakan tahapan yang dilakukan oleh para pejabat instansi Pemerintah untuk merumuskan alternatif kebijakan dalam mengatasi masalah. Dalam tahap ini tehnik peramalan dapapt dipergunakan untuk menyajikan pengetahuan mengenai timbulnya kemungkinan masalah ataupun kendala yang akan terjadi dalam pencapaian di masa mendatang akibat diambilnya suatu alternatif kebijakan.
- 3) Tahapan adopsi kebijakan, merupakan tahapan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dalam tahap ini suatu rekomendasi diperlukan sebagai upaya untuk memahami biaya manfaat dari berbagai alternatif kebijakan dan segala kemungkinan akibatnya dimasa mendatang.
- 4) Tahapan implementasi kebijakan, merupakan tahapan dalam merealisasikan alternatif kebijakan yang telah dipilih.

- 5) Tahapan penilaian (evaluasi) kebijakan, dengan melakukan suatu evaluasi guna mendapatkan pengetahuan yang relevan mengenai hasil kerja kebijakan (Dunn, 2013;72).

2.1.3. Macam-macam Kebijakan Publik

Menurut Wijayanti (2015:45) Kebijakan atau keputusan dapat dilihat menurut bidang tertentu dimana kebijakan itu di keluarkan, antara lain adalah:

- 1) Kebijakan Publik: Suatu ruang dalam kehidupan yang bukan privat atau murni milik individual, tetapi milik bersama atau milik umum, dan dibutuhkannya sebuah aturan atau intervensi oleh pemerintah atau aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama dalam mengatur dan menata kehidupan masyarakatnya. Atau kebijakan yang dikeluarkan pemerintah bagi masyarakat yang memiliki kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi.
- 2) Kebijakan Ekonomi : Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatasi permasalahan ekonomi yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.
- 3) Kebijakan Pertahanan dan Keamanan : Kebijakan dari pemerintah untuk menjaga dan melindungi bangsa dan negara dari gangguan baik itu dari dalam negeri maupun dari luar negeri.
- 4) Kebijakan Politik: Keputusan yang dikeluarkan untuk mengatur dan menjalankan tiap-tiap bentuk dan pembagian kekuasaan dalam masyarakat.

Proses analisis kebijakan menurut Dunn (2013;12) yang berfokus pada masalah terdiri dari 2 komponen:

1. Komponen informasi yang paling relevan (*Policy Relevan Information*), terdapat 5 informasi :
 - a) Masalah yang harus diatasi
 - b) Masa depan kebijakan
 - c) Tindakan kebijakan terbaik
 - d) Hasil kebijakan
 - e) Kinerja kebijakan
2. Komponen analisis kebijakan, teknik-teknik untuk menghasilkan informasi

Perumusan masalah, prakiraan masa depan yang hendak diciptakan, rekomedasi kebijakan, monitoring dan Evaluasi kebijakan.

Kebijakan yang diperoleh selanjutnya diimplementasikan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.. Menurut Grindle proses implementasi kebijaksanaan hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana/biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tugas-tugas dan sasaran tersebut. Pada dasarnya kebijakan yang akan diambil dari beberapa alternatif kebijakan dalam berbagai segi diperhitungkan, kebijakan yang lebih banyak manfaatnya dibanding kerugiannya itulah biasanya menjadi pilihan kebijakan yang diambil. Pertimbangan Pemerintahan dalam kebijakan meliputi sebagai berikut:

1. *Technical Feasibility*, mengukur apakah keluaran (*outcome*) dari kebijakan atau program dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain, apakah alternative yang dipilih akan jalan dalam konteks? Misalnya, apakah program pembangunan jembatan disuatu tempat kian dapat memecahkan kesulitan trafik ditempat itu? Dalam kaitan dengan kriteria teknis ini, ada dua sub kriteria pokok yang perlu dibahas yaitu *effectiveness* dan *adequacy*.
 - a) *Effectiveness* menyangkut sampai seberapa jauh suatu kebijakan atau program akan mencapai apayang diinginkan. Kriteria ini dapat diukur dalam jangka panjang atau pendek, langsung atau tidak langsung, secara kuantitatif atau tidak, dan pantas atau tidak (*adequate or inadequate*).
 - b) *Kriteriaum adequacy* mempersoalkan sampai seberapa jauh kebijakan atau program yang disarankan akan mampu memecahkan persoalan, apakah memecahkan persoalan secara keseluruhan atau hanya sebagian.
2. *Economik and Financial Possibility*. Kriteria ini menyangkut evaluasi ekonomis dari policy atau program yang ada, dan meliputi aspek *change in net work, economic affeciency, profitability, dan cost-effectiveness*.

- a) Kriteria "change in net worth" (perubahan dalam nilai) mempersoalkan apakah satu program dapat merubah kemampuan ekonomis khususnya dalam assets dan liabilities seperti perubahan dalam GDP (*gros regional product*), human capital (tingkat pendidikan penduduk secara keseluruhan), dan *non human resources* (hasil hutan, tambang, dsb).
- b) Kriteria "economic efficiency" mempersoalkan apakah dengan menggunakan sumberdaya yang ada telah diperoleh manfaat yang lebih tinggi.
- c) *Profitability*, mempertanyakan apakah perbandingan antara pengeluaran proyek dan pemasukan dari proyek tersebut menguntungkan atau tidak, khususnya dalam konteks keuangan (misalnya, *cost-revenue analysis*).
- d) *Cost-effectiveness* adalah kriteria yang menyangkut apakah tujuan yang dicapai dengan cost yang minim.

3. *Political Viability*. Kriteria politik menyangkut lima sub kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu *acceptability, appropriateness, responsiveness, legal dan equity*.

- a) *Acceptability* menyangkut pertumbuhan apakah suatu alternatif kebijakan dapat diterima oleh aktor-aktor politik dan para klien dan aktor-aktor lainnya dalam masyarakat.
- b) *Appropriateness* berkenaan dengan suatu alternatif kebijaksanaan tidak merusak atau bertentangan dengan nilai-nilai yang sudah ada dalam masyarakat.
- c) *Responsiveness* berkenaan dengan apakah suatu alternatif kebijaksanaan, akan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada. (mungkin suatu policy yang dipilih bersifat efficient dan effective, tetapi dilihat persepsi masyarakat, tidak memenuhi kebutuhan mereka)
- d) Legal artinya apakah suatu alternatif kebijaksanaan tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- e) Equity yaitu apakah suatu alternatif kebijaksanaan akan mempromosi pemerataan dan keadilan dalam masyarakat (mungkin suatu policy dapat mendistribusikan income, memberikan hak untuk memperoleh pelayanan minimum, atau membayar suatu pelayanan sesuai dengan kemampuan). Kriteria ini dapat diterapkan antar lokasi pemukiman, kelas income, suku dan etnik, umur, seks, status keluarga, status pemilikan rumah, dan antar generasi.

4. *Administrative Operability*. Kriteria spesifik dalam *administrative operability* adalah *authority, institutional commitment, capability dan organizational support*.

- a. *Autority* berkenaan dengan kewenangan mengimplementasi suatu policy atau program. Dengan kata lain, apakah organisasi yang disertai tugas mengimplementasi program memiliki otoritas yang jelas untuk melakukan kerja sama dengan unit organisasi yang lain dalam menentukan prioritas
- b. *Institutional commitment* menyangkut komitmen dari *administratorlevel* atas dan bawah, kantor dan pekerja lapangan. Kriteria ini penting untuk menilai apakah suatu alternatif kebijakan bersifat realistis atau tidak.
- c. *Capability* berkenaan dengan apakah organisasi yang akan mengimplementasikannya dinilai mampu dalam konteks skills dari staf dan konteks financial.
- d. *Organizational support* berkaitan dengan tersedia tidaknya dukungan-dukungan peralatan, fasilitas fisik dan pelayanan-pelayanan lainnya. (Surjadi, 2012:191)

Berhasil tidaknya suatu kebijakan dapat diketahui melalui evaluasi kebijakan dengan yang memiliki fungsi menurut sebagai berikut (Dunn, 2013:78):

- 1) Memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
- 2) Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemikiran tujuan dan target.
- 3) Memberi sumbangan pada aplikasi dan metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

2.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

2.2.1. Konsep Organisasi

Studi Organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang obyek-obyek, juga studi mengenai obyek-obyek itu sendiri. (Pace dan Faules, 2011:2). Banyak pemikiran dari para ahli yang membahas mengenai organisasi. Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang perlu dilakukan untuk melakukan tugastugas, sedemikian rupa memberikan saluran terbaik untuk melakukan pemakaian yang efisien, sistematis, positif dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia. Hal serupa juga dikemukakan oleh Barnard (2014:56), yaitu

organisasi adalah suatu system tentang aktivitas-aktivitas kerjasama dari dua orang atau lebih, sesuatu yang tak terwujud dan tak bersifat pribadi, sebagian besar mengenai hal hubungan-hubungan.

Dalam kata-kata yang lebih sederhana, organisasi adalah sekelompok orang yang bersatu padu bekerja untuk suatu tujuan bersama dibawah kepemimpinan bersama dengan alat-alat yang tepat. Sedangkan Sutarto (2012:40) menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, organisasi adalah sistem saling mempengaruhi antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga dapat dikatakan sebagai kesatuan social yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif didefinisikan dan bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan, definisi ini dikemukakan oleh Robbins (2012:144)

Organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Organisasi bisa disebut juga sebagai wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama

Adapun ciri-ciri dari organisasi adalah :

- 1) Adanya komponen (atasan dan bawahan)
- 2) Adanya kerja sama (cooperative yang berstruktur dari sekelompok orang
- 3) Adanya tujuan
- 4) Adanya sasaran
- 5) Adanya keterikatan format dan tata tertib yang harus ditaati
- 6) Adanya pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas-tugas. (Robbins, 2012:146).

Dalam buku “Komunikasi Organisasi” milik R. Wayne Pace dan F. Faules dikatakan bahwa suatu organisasi, merupakan sebuah wadah yang menampung

orang-orang dan obyek-obyek, orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama. Bila organisasi sehat, bagian-bagian yang interdependen bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan. (Pace dan Faules, 2011 :17).

Menurut Robbins (2012:150) Organisasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu :

- 1) Sebagai wadah atau tempat untuk bekerja sama
Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat dimana orang-orang dapat bersama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan tanpa adanya organisasi menjadi saat bagi orang-orang untuk melaksanakan suatu kerja sama, sebab setiap orang tidak mengetahui bagaimana cara bekerja sama tersebut akan dilaksanakan
- 2) Proses kerja sama sedikitnya antar dua orang
Suatu organisasi, selain merupakan tempat kerja sama juga merupakan proses kerja sama sedikitnya antar dua orang.
- 3) Jelas tugas kedudukannya masing-masing
Dengan adanya organisasi maka tugas dan kedudukan masing-masing orang atau pihak hubungan satu dengan yang lain akan dapat lebih jelas, dengan demikian kesimpulan double pekerjaan dan sebagainya akan dapat di hindarkan
- 4) Ada tujuan tertentu
Betapa pentingnya kemampuan mengorganisasi bagi seorang manajer. Suatu perencana yang kurang baik tetapi organisasinya baik akan cenderung lebih baik hasilnya dari pada perencanaan yang baik tetapi organisasi tidak baik.

Secara harfiah, organisasi berarti perpindahan dan bagian-bagian yang satu sama lain saling tergantung. Charles I. Bernard mendefinisikan organisasi sebagai sistem dari kegiatan manusia yang bekerjasama. Kemudian Everett M Rogers dan Rekah Agarwala-Rogers dalam bukunya *Communication in Organization* menyatakan organisasi adalah sistem yang mapan dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian kerja.

Dari definisi-definisi tersebut dapat dilihat beberapa hakikat organisasi, yaitu:

- 1) Organisasi merupakan sebuah sistem yang stabil atau baik dari segi hukum maupun sosial. Pada dasarnya sistem suatu organisasi didalamnya terdapat jaringan-jaringan hubungan yang diperpanjang sebagai sebuah system social.
- 2) Organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang yang melakukan kerjasama, artinya setiap orang dalam organisasi harus berpartisipasi. Partisipasi sangat erat kaitannya dengan kerjasama, adapun pengertiannya adalah keterlibatan spontan yang disertai kesadaran tanggung jawab terhadap kepentingan kelompok untuk mencapai suatu tujuan. (Sutarto, 2012:65)

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa organisasi adalah suatu bentuk perkumpulan dari individu-individu yang didalamnya terdapat jaringan-jaringan hubungan yang dipandang sebagai suatu sistem yang saling melengkapi kebutuhan satu sama lain sehingga tercapainya tujuan bersama.

2.2.2. Konsep Organisasi Publik

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Ruky, 2012:89). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu,

fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum

Ciri-ciri organisasi publik menurut Robbins (2012:12) adalah sebagai berikut :

- 1) Organisasi publik tugas-tugasnya lebih kompleks dan ambigu
- 2) Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusannya.
- 3) Organisasi publik mempekerjakan lebih banyak pegawai dengan motivasi beragam
- 4) Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang/kapasitas yang ada
- 5) Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar
- 6) Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikan simbolis lebih besar
- 7) Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas
- 8) Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan
- 9) Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik
- 10) Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi dari pada sektor privat.

Berdasarkan teori di atas, tampak bahwa organisasi publik memiliki karakteristik lingkungan yang lebih rumit dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis hanya memperhitungkan konsumen dan para pesaing. Sementara organisasi publik harus memperhitungkan berbagai komponen yang lebih luas.

2.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

2.3.1. Konsep Manajemen

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2015: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2015:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Gulick dalam Wijayanti (2015:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Setiap kegiatan organisasi perusahaan dituntut adanya suatu manajemen yang baik agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus terjamin. Manajemen yang baik merupakan hasil cipta, rasa, karsa, pikiran, dan perbuatan manusia yang dapat menolong manusia dalam mencapai tujuannya. Manajemen yang baik adalah hasil pikiran dan karya manusia, sekalipun manusia didukung oleh peralatan dan keuangan yang memadai, tetapi yang menentukan baik buruknya manajemen adalah cara berfikir dan bertindak. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

Mahmudi (2010:36) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka

karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat. Suprihanto (2013:11) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usahausaha yang telah dilakukan.

Menurut Nawawi (2013:18) mengemukakan bahwa: Manajemen sebagai sebuah proses yang khas, yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasarsasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu merencanakan (planning), mengorganisasikan (organizing), memimpin (leading), dan mengendalikan (controlling). Dengan demikian, manajemen adalah suatu kegiatan yang berkesinambungan.

Untuk mencapai efisiensi serta efektivitas dalam manajemen, maka segala tindakan dan kegiatan baru sebaiknya dilaksanakan dengan pertimbangan dan perhitungan yang rasional. Untuk itu diperlukan langkahlangkah kegiatan dengan perumusannya secara jelas dan tegas, agar tujuan program yang dimaksudkan dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Pengertian manajemen menurut Handoko

(2012:8) menjelaskan bahwa: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil makna bahwa manajemen mengandung arti optimalisasi sumber-sumber daya atau pengelolaan dan pengendalian. Sumber-sumber daya yang dioptimalkan, dikelola, dan dikendalikan tersebut meliputi sumber daya manusia dan sumber pendukung lainnya. Proses tersebut mencakup langkah-langkah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Manajemen bagi setiap organisasi atau lembaga merupakan unsur pokok yang harus dijalankan oleh setiap pimpinan organisasi atau lembaga tersebut. Para pimpinan tersebut bertindak sebagai manajer sehingga harus menggunakan sumber daya organisasi, keuangan, peralatan dan informasi serta sumber daya manusia dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting bagi setiap organisasi.

Tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan (state goals) mengandung arti bahwa para pemimpin atau manajer organisasi apapun berupaya untuk mencapai berbagai hasil akhir spesifik, tentu saja harus unik bagi masing-masing organisasi. Mahsun (2011: 4) mengungkapkan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, kepemimpinan dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.

Secara prinsip dapat dilihat bahwa pada kenyataannya manajemen merupakan kombinasi ilmu dan seni dan tidak dalam proporsi yang tetap, tetapi dalam proporsi yang bermacam-macam. Konsep manajemen merupakan suatu konsep yang mencerminkan adanya kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam organisasi.

Berdasarkan dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu pola atau sistem koordinasi yang dilakukan dalam organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan memberdayakan semua kekuatan yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni man, money, method, machine, market, material dan information.

- 1) Man : Sumber daya manusia;
- 2) Money : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan;
- 3) Method : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan;
- 4) Machine : Mesin atau alat untuk berproduksi;
- 5) Material : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan;
- 6) Market : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi;

- 7) Information : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan. (Gibson, 2010:211)

2.3.2. Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
- 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- 4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
- 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.

- 7) Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif

Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2010:37). Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison dalam Mahmudi (2010:37) mengidentifikasi ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

1. Fungsi strategi, meliputi:
 - a) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;
 - b) membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
2. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi:
 - a) Pengorganisasian dan penyusunan staf;
 - b) pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
 - c) pengendalian kinerja.
3. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi:
 - a) Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
 - b) Hubungan dengan organisasi lain;
 - c) Hubungan dengan pers dan publik.

Konsep manajemen publik dalam penelitian ini dipaparkan dalam 3 paradigma, yaitu sebagai berikut:

- a. Old Public Administration.
- b. New Public Management
- c. New Public Service

Dari paradigma-paradigma di atas, telah dikemukakan perubahan konsep manajemen publik di masing-masing periode. Pada hakikatnya menurut Islamy (2013:56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

- a. Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik;
- b. manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (nonprofit sector);
- c. manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut;
- d. manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (internal operations) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung;
- e. manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (*organizational how to*) publik melaksanakan kebijakan publik;
- f. manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada the managerial tools, techniques, knowledges and skills yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

2.4. Konsep Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2011:2) adalah 1). Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) Kecocokan untuk pemakaian, 3) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, 4) Bebas dari kerusakan/cacat, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Di samping itu kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu kepada pengertian pokok berikut ini :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan Gasperz, (2015:5)

Sedangkan pengertian pelayanan menurut Moenir (2013:16) adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kemudian Ratminto (2015:4) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang yang diperlukan oleh mereka. Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*Government service*) dartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Diungkapkan lebih lanjut bahwa negara dan sistem pemerintah menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayan (*quality of service*) akan semakin penting. Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kwantiatas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah.

Guna memnuhi tuntutan dan harapan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin diitngkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dilain pihak. Untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan ini para aparatur harus memiliki kemampuan konvensional yang

tinggi secara terus menerus mengikuti pengembangan yang terjadi di masyarakat. Untuk mengantisipasi keadaan seperti itu birokrasi publik harus disiapkan secara sistematis dengan menciptakan sistem kelembagaan aparatur, sistem kepegawaian serta mekanisme ketatalaksanaan yang baik dan terpadu, sehingga pada gilirannya aparatur mampu dan siap dalam menghadapi tuntutan pengguna jasa publik semakin meningkat.

Menurut Istianto (2010:19), pelayanan publik ini lebih ditunjukkan kepada kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Hasibuan (2013:59) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/konsumen. Definisi Pelayanan menurut Kotler dalam Nasution (2011:98) adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang padadasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik.

Barata (2013:27) pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Boediono (2013:11) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Rivai

(2013:227) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kinerja yang tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dari dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas, jelas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Apabila dikaitkan dengan makna kualitas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu atau nilai dari suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2.4.1. Prinsip Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Boediono, 2013:113). Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

- 1) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- 2) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- 3) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- 4) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. (Kirom, 2010:89)

Organisasi yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Tidak hanya di perusahaan-perusahaan swasta, perusahaan-perusahaan milik negara seperti : BUMN dan BUMD juga kantor-kantor Pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat juga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayaninya.

Menurut Boediono (2013:63) bahwa rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan umum yang sederhana
Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan
- b. Pelayanan umum yang terbuka
Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
- c. Pelayanan umum yang lancar
Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam

menghasilkan *output*

- d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal Kantor Pelayanan Pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.
- e. Pelayanan umum yang lengkap
Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
- f. Pelayanan umum yang wajar
Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan
- g. Pelayanan umum yang terjangkau
Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum (Boediono, 2013:67). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh Aparat Pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Oleh sebab itulah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab V, pasal 17 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1). Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 2). Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3). Kepastian dan tepat waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4). Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5). Tidak diskriminatif
Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6). Bertanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7). Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8). Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 9). Kejujuran
- 10). Kecermatan
Hati-hati, teliti, telaten
- 11). Kedisiplinan, kesopanan dankeramahan
Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- 12). Keamanan dan kenyamanan
Proses produk dan pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.4.2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Robbins (2012:128), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Suprihanto (2013:35).

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

Menurut Sopiah (2014:90) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayani (2010:23), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

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

pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). (Sinambela, 2016:6)

Menurut Siagian (2010:80) menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Kirom (2010:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2011:89), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo.

2.4.3. Konsep Pelayanan Publik Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2013).

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016:89):

- 1) Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعَابِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَآئِدَ وَلَا اٰمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ
يَتَّبِعُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وِرِضْوَانًا وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدَّقْتُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ
الْعِقَابِ - ۲

“Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangiimu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada

mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. (QS:Al-Maidah:2)

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal (Wigati, 2014:45).

- 2) Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari’at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ
 فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ
 أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۗ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
 وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Artinya: Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur”. (QS:Al-Baqarah:185).

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”. (Muttafaq ‘Alaih).

- 3) Prinsip Persamaan (Musawah). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika Rasulullah saw berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan

kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah” (Termidzi, 2014). Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an (QS. Al-Hujuraat: 13) :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh Allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujuraat: 13).

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal (Nasution & Effendi, 2010).

Menurut Aldurasanie (2019:122) Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- 1) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.

- 3) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar -dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja

2.4.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Moenir (2015:42) menjelaskan beberapa faktor yang menyebabkan kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan oleh seorang pemberi pelayan:

- 1) Tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya padahal orang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.

- 2) Sistem prosedural dan sistem kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lopping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenag dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual jasa pelayanan".
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Menurut Parasuraman (dalam Ratminto dan Atik, 2015:175) terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan berjalan baik atau tidak. Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari:

- 1) Wujud fisik (*Tangibility*)
Organisasi harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional.
- 4) Jaminan (*Assurance*)
Yaitu pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan.
- 5) Empati (*Empathy*)
Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

Sementara Subarsono (2015:89) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dengan analisis sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*ferformance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*featurs*), yaitu karakteristik skunder

- 3) Keandalan (*reability*), kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau kegagalan
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance for specification*) yaitu sejauhmana karakteristik design dengan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan
- 6) *Service Ability*, yaitu kemampuan melakukan perbaikan terjadi kekeliruan
- 7) Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik terhadap panca indera
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perpeced quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.5. Konsep Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

2.5.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan, PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, sehingga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas di meja/loket pelayanan. Dalam pelaksanaannya, warga masyarakat yang hendak melakukan pengurusan di kantor kecamatan tidak lagi mendatangi setiap pegawai yang berkepentingan. Warga cukup menyerahkan permohonan yang disertai dokumen – dokumen pendukung kepada petugas di loket pelayanan, setelah itu menunggu hingga dokumen tersebut selesai dan melakukan pembayaran (jika ada).

Biaya dalam proses pengelolaan permohonan warga tersebut akan dicatat secara akuntabel dan transparan serta akan sampai ke kas daerah. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya dan disosialisasikan kepada masyarakat. Sehingga apabila terdapat ketidaksesuaian antara standar yang telah ditentukan dengan

pelayanan yang diberikan oleh petugas, masyarakat dapat melaporkan kepada pengambil kebijakan di atasnya, sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat diawasi secara langsung.

Penyelenggaraan kebijakan PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten/kota. Penyelenggaraan PATEN di kecamatan dipandang lebih efektif dan efisien secara geografis karena kecamatan berada di wilayah yang dekat dengan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan, pemerintah kecamatan diharapkan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kebijakan PATEN tersebut. Di dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dalam rangka mewujudkan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN, maka syarat yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

- 1) Syarat substantif yaitu adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai dengan skala dan kriteria dari Bupati kepada Camat, sehingga pada hakikatnya pelaksanaan otonomi daerah dapat terwujud dengan adanya distribusi kewenangan demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang dekat dengan masyarakat.
- 2) Syarat Administratif, meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.
- 3) Syarat teknis, yaitu sarana dan prasarana serta adanya pelaksana teknis dalam rangka mendukung tercapainya pelaksanaan pelayanan PATEN

Penyelenggaraan PATEN diselenggarakan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang dilihat dari aspek dekatnya (waktu) pelayanan. Selama ini, penyelenggara pelayanan khususnya perizinan maupun non perizinan adalah Badan/kantor pelayanan perizinan terpadu ataupun satuan kerja perangkat daerah terkait yang dibangun dalam PTSP. Namun, kecamatan dapat memainkan peran

sebagai “simpul pelayanan” bagi badan/kantor PTSP kabupaten/kota tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara warga masyarakat yang hendak mengurus dokumen – dokumen perizinan dapat membawa berkas permohonan dan menyerahkan kepada petugas PATEN yang kemudian mengverifikasi berkas berkas persyaratan tersebut. Apabila berkas persyaratan tersebut telah lengkap, maka petugas PATEN akan membawa berkas permohonan tersebut ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Jika telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota, kemudian dikirim kembali ke kecamatan. Sehingga, pelayanan yang diperoleh masyarakat menjadi lebih baik, berkualitas, mudah, murah, cepat dan transparan.

Tabel 2.1 Skala Perizinan Dalam Kebijakan PATEN

No	Skala Perizinan	Kecamatan	Badan/Kantor PTSP
1	Perizinan Skala Besar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima berkas permohonan dari warga, memverifikasi; dan mengirimkan berkas dimaksud ke Badan/Kantor PTSP untuk diproses lebih lanjut (setelah sebelumnya ada kesepakatan antara Badan/Kantor PTSP dengan kecamatan. 2) Menerima atau mengambil dokumen perizinan yang telah diterbitkan oleh Badan/Kantor PTSP dan memberikannya kepada pemohon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memproses berkas yang diterima dan telah diverifikasi oleh kecamatan. 2) Menerbitkan dokumen perizinan dan mengirimkan dokumen dimaksud ke kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon.
2	Perizinan Skala Kecil	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima permohonan, memverifikasi, memproses dan menerbitkan dokumen izin. 2) Menyampaikan data perkembangan perizinan skala kecil yang telah diterbitkan kepada Badan/Kantor PTSP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima dan mengelaborasi data perkembangan perizinan skala kecil yang telah diterbitkan oleh kecamatan.

Sumber : *Buku Kebijakan PATEN, Dirjen Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2012.*

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui PATEN berarti pelayanan yang diperoleh masyarakat menjadi lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke badan/kantor PTSP di kabupaten/kota untuk mengurus dokumen – dokumen perizinan dan non perizinan, karena dapat dilaksanakan di kantor kecamatan dengan pelayanan PATEN. Sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih sedikit, serta segala persyaratan dapat diperoleh dengan mudah dan jelas.

2.5.2. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku (Marihhot, 2016;67). Sedangkan Sunarto (2015;56) juga menegaskan bahwasanya IMB merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan

Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) lebih lanjut terdapat pada bagian penjelasan Pasal 8 ayat (1) huruf c dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Didefinisikan bahwa Izin Mendirikan Bangunan adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah bahwa pemilik bangunan

gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah. Undang-undang mengenai bangunan gedung meliputi fungsi dari bangunan gedung, persyaratan, penyelenggaraan, peran masyarakat serta pembinaan. Pada salah satu pasal dalam undang-undang ini, yakni Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung ditentukan bahwa pengaturan bangunan gedung memiliki tujuan di antaranya adalah untuk mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, dengan tata bangunan yang sesuai selaras dengan lingkungan di sekitarnya. Tujuan lain dari pengaturan tersebut juga untuk mewujudkan tertib penyelenggaraan bangunan gedung yang menjamin keandalan teknis bangunan gedung baik dari segi keselamatan, kesehatan, kemudahan dan kenyamanan. Selain itu bila dihubungkan dengan bangunan *The Lost World Castle* yang tidak kalah penting, tujuan dari pengaturan mengenai bangunan gedung ini adalah mewujudkan kepastian hukum dari segi keselamatan dan kenyamanan bagi mereka yang mengunjungi tempat wisata *The Lost World Castle*.

Pembangunan manusia tidak dapat terwujud apabila tidak adanya sarana dan prasarana yang menunjang. Pembangunan sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam pembangunan manusia seutuhnya sebagai tempat manusia melakukan berbagai aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar tercapainya pembangunan nasional. Sarana dan prasarana yang dimaksud salah satunya adalah bangunan gedung. Dalam melakukan pembangunan bangunan gedung, agar tidak terjadinya kesemrawutan, diperlukan

suatu aturan maka lahirlah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dan Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Pasal 7 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan:

“Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung.” Hal yang serupa juga tertulis dalam Pasal 8 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung.”

Persyaratan Administratif Persyaratan administratif yang dimaksud berupa surat-surat dan/atau dokumen-dokumen sebagaimana termuat dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi: a. status hak atas tanah, dan/atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah; b. status kepemilikan bangunan gedung; c. izin mendirikan bangunan gedung; d. sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Status hak atas tanah yang jelas diperlukan sebagai tanda bukti kepemilikan tanah, sebagaimana tertulis dalam Pasal 11 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung:

“Setiap bangunan gedung harus didirikan pada tanah yang status kepemilikannya jelas, baik milik sendiri maupun milik pihak lain.”

Status kepemilikan bangunan gedung diatur dalam Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Status kepemilikan bangunan gedung dibuktikan dengan surat bukti kepemilikan bangunan gedung yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah, berdasarkan hasil kegiatan pendataan bangunan gedung. Izin Mendirikan Bangunan merupakan perizinan yang bertujuan sebagai alat pengendali dalam mendirikan bangunan gedung, sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Setiap orang yang akan mendirikan bangunan gedung wajib memiliki izin mendirikan bangunan gedung.” Izin mendirikan bangunan sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah, atau pemerintah pusat, sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Izin mendirikan bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh pemerintah daerah, kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah, melalui proses permohonan izin mendirikan bangunan gedung.” Pemerintah daerah berkewajiban untuk memberikan surat keterangan rencana kabupaten/kota kepada calon pemohon izin sebagaimana tertulis dalam Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Pemerintah daerah wajib memberikan surat keterangan rencana kabupaten/kota untuk lokasi yang

bersangkutan kepada setiap orang yang akan mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan gedung.”

Analisis mengenai dampak lingkungan wajib dipenuhi oleh pemohon izin apabila bangunan gedung yang akan didirikan menimbulkan dampak penting bagi lingkungan, sebagaimana tertulis dalam Pasal 15 ayat (1) huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Peraturan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan: “Setiap orang dalam mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) wajib melengkapi dengan: a. tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal; b. data pemilik bangunan gedung; c. rencana teknis bangunan gedung; dan d. hasil analisis mengenai dampak lingkungan bagi bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan.

Dalam hal bangunan gedung tidak menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan, maka UKL (upaya pengelolaan lingkungan) dan UPL (upaya pemantauan lingkungan hidup) yang diperlukan. 6. Persyaratan Teknis a) Persyaratan Tata Bangunan 1) Persyaratan Peruntukan dan Intensitas Bangunan Gedung Persyaratan peruntukan merupakan persyaratan lokasi yang telah tertulis dan disyaratkan pada Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2005 Pasal 16 yang menyatakan: “Persyaratan tata bangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) meliputi persyaratan peruntukan dan intensitas bangunan gedung, arsitektur bangunan gedung, dan persyaratan pengendalian dampak lingkungan. “

2) Persyaratan Bangunan Gedung Pasal 22 Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung menyatakan bahwa: “Persyaratan arsitektur bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 meliputi persyaratan penampilan bangunan gedung, tata ruang-dalam, keseimbangan, keserasian, dan keselarasan bangunan gedung dengan lingkungannya, serta pertimbangan adanya keseimbangan antara nilai-nilai sosial budaya setempat terhadap penerapan berbagai perkembangan arsitektur dan rekayasa.”

Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung juga menyatakan bahwa dalam persyaratan bangunan gedung harus meliputi:

- 1) Penampilan bangunan gedung harus dirancang dengan mempertimbangkan kaidah-kaidah estetika bentuk, karakteristik arsitektur, dan lingkungan yang ada di sekitarnya.
- 2) Penampilan bangunan gedung di kawasan cagar budaya, harus dirancang dengan mempertimbangkan kaidah pelestarian.
- 3) Penampilan bangunan gedung yang didirikan berdampingan dengan bangunan gedung yang dilestarikan, harus dirancang dengan mempertimbangkan kaidah estetika bentuk dan karakteristik dari arsitektur bangunan gedung yang dilestarikan.
- 4) Pemerintah daerah dapat menetapkan kaidah-kaidah arsitektur tertentu pada bangunan gedung untuk suatu kawasan setelah mendapat pertimbangan teknis tim ahli bangunan gedung, dan mempertimbangkan pendapat publik.

Persyaratan Pengendalian Dampak Lingkungan Pasal 26 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Peraturan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, menyatakan “Penerapan persyaratan pengendalian dampak lingkungan hanya berlaku bagi bangunan gedung yang dapat menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan.” Pasal 26 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005

tentang Pelaksanaan Peraturan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan gedung, menyatakan: “Setiap mendirikan bangunan gedung yang menimbulkan dampak penting, harus didahului dengan menyertakan analisis mengenai dampak lingkungan sesuai peraturan perundang-undangan mengenai pengelolaan lingkungan hidup.” Hal yang sama tertulis dalam Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, menyatakan: “Setiap usaha dan/atau kegiatan yang berdampak penting terhadap lingkungan hidup wajib memiliki amdal”

Sanksi-sanksi yang dapat diterapkan apabila melanggar ketentuan Pasal 22 di atas, terdapat dalam Pasal 109 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup bahwa: “Setiap orang yang melakukan usaha dan/atau kegiatan tanpa memiliki izin lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling lama 3 (tiga) tahun dan denda paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah)”

Pasal 111 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup juga menyatakan bahwa: “Pejabat pemberi izin usaha dan/atau kegiatan yang menerbitkan izin usaha dan/atau kegiatan tanpa dilengkapi dengan izin lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan denda paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah)”

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/gejala yang diteliti (*state of the art*) berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada.

Tabel 2.2 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Nuraisyah, Syahir Natsir, Nasir Mangngasing, dan Daswati (2020) International Journal	Implementation of the Building Permit Policy in terms of Communi-cation and Resources Aspects in Palu City	Implementasi Kebijakan, Building Permit, Komunikasi, Sumber Daya	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palu. Penelitian ini melihat secara khusus aspek komunikasi dan sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu alasannya adalah karena kurangnya sosialisasi oleh pejabat Tata Ruang dan Tata Ruang Tanah (DPRP) Kota Palu. Padahal, komunikasi sangat penting untuk keberhasilan dalam menerapkan kebijakan secara efektif. Sumber daya manusia dari segi kualitas memadai namun dari segi kuantitasnya tidak memadai dan sarana dan prasarana yang dapat digunakan sebagai alat operasional tidak memadai.
2	Lia Febrianti (2017) Journal Ilmiah Administrasi Pemerintah Daerah	Implementation of Integrated Sub-District Administrative Service Policy in Garut District	Policy Implementation, Integrated Sub-District Administrative Service, SWOT	Kualitatif Deskriptif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang pelaksanaan, mengetahui hambatan dan menentukan strategi untuk menghadapi hambatan dari implementasi kebijakan PATEN dalam meningkatkan kualitas layanan di kabupaten Balubur Limbangan. Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting seperti 1) Standar dan objektif, masih ada kekurangan dalam pemenuhan persyaratan administrasi. Itu semua karena tidak adanya Peraturan Bupati yang menyangkut standar pelayanan dan Peraturan Bupati tentang uraian tugas daerah pribadi dalam rangka pelaksanaan PATEN; 2) Sumber daya dana yang ada masih belum memadai untuk pemenuhan sarana dan prasarana yang berkualitas.

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					serta kualitas dan kuantitas personel daerah yang belum memadai; 3) Kondisi ekonomi, sosial dan politik, adanya kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam pengelolaan pelayanan perizinan; 4) Disposisi pelaksana, menunjukkan masyarakat masih mengeluhkan sikap pejabat daerah dan informasi ketepatan waktu penyelesaian berkas pelayanan. Oleh karena itu, selain kewenangan yang luas sesuai porsinya, kabupaten juga perlu didukung oleh pendanaan, sarana dan prasarana, serta memadainya kualitas dan kuantitas pejabat daerah.
3	Mira Veranita (2016)	The Implementation of Integrated Administrative Service Districts (Paten) in the Distric of Cimaung Bandung Indonesia Prosiding Asian Pasific Consortium of Researchers and Education	Service, Paten, Quality of Service, Analisis	Kualitatif Deskriptif	Fungsi utama Pemerintah Daerah yang semula sebagai promotor pembangunan, telah berubah menjadi "pelayan publik". Konsekuensinya adalah: unit pemerintah yang menyediakan layanan harus meningkatkan kualitas layanannya, yang harus ditingkatkan ke arah yang lebih baik secara lokal. Karena masyarakat di daerah tersebut memiliki tuntutan yang lebih besar untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan mencapai kualitas pelayanan publik yang disebut PATEN (Pelayanan Administrasi Daerah Terpadu). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan, mengetahui permasalahan yang dihadapi dan solusinya juga. Hasil penelitian menunjukkan implementasi sebesar 77%, prosedur pelayanan 84%, waktu penyelesaian 79%, service charge sebesar 80%, product services 75%, infrastructure 70%, dan kompetensi penyedia jasa personalia sebesar 78% agar sesuai dengan kategori lainnya. Hal itu mengindikasikan bahwa kualitasnya cukup baik, meskipun masih belum efektif dan dioptimalkan. Saran yang diberikan adalah dengan melakukan monitoring, supervisi dan evaluasi pelaksanaan lebih lanjut, sehingga dapat melakukan perbaikan secara terus menerus.

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
4	Rachmat Gustiana dan MD Sukamto (2019) Jurnal Mozaik	Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang)		Kualitatif Deskriptif	Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Daerah Terpadu (PATEN) di Kota Tangerang menjadi payung hukum pelaksanaan PATEN di seluruh Kecamatan di wilayah Kota Tangerang, termasuk Kabupaten Karawaci. Dengan PATEN tersebut, pelanggan tidak perlu pergi ke Pusat Pemerintahan Kota Tangerang, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi kepada petugas kecamatan dan pengaturan selanjutnya akan dilakukan oleh pejabat kecamatan. Sehingga pelayanan selesai di kecamatan. Sedangkan untuk jenis-jenis perizinan skala kecil dapat diserahkan seluruhnya ke kecamatan. Indikator pelayanan yang dioperasionalkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan pelayanan, menurut persepsi masyarakat dikategorikan sangat baik dengan nilai sebesar 81,944 dengan nilai mutu A. Tempat pelayanan penyelenggaraan PATEN serta SOP yang sudah dibuat oleh Tim PATEN Kecamatan Karawaci telah mendapatkan apresiasi dari apresiasi dari Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tangerang, dan sudah dijadikan dokumentasi tersendiri oleh Bagian Pemerintahan untuk kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis sampai dengan pembinaan pelaksanaan PATEN di tingkat Kota Tangerang

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
5	Afriyanni (2018)	Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kota Padang	PATEN, pelayanan publik, analisis	Kualitatif Deskriptif	PATEN merupakan suatu new public management yang dipusatkan di kecamatan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejak ditetapkan dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pelaksanaan PATEN di Indonesia baru mencapai lebih kurang 15 persen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan pelaksanaan PATEN pada Kecamatan Pilot Project di Kota Padang dan selanjutnya memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelaksanaan PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan pelaksanaan PATEN pada kecamatan pilot project belum tercapai karena adanya permasalahan pelimpahan kewenangan, keterbatasan SDM serta keterbatasan sarana dan prasarana.
6	Herry Mulyadi (2020)	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018	Kualitas Pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Majalaya berdasarkan observasi awal dilapangan ditemukan berbagai permasalahan diantaranya yaitu: Batas waktu pembuatan Ijin mendirikan bangunan yang tidak pasti, bahkan bisa hingga mencapai waktu 6 bulan sampai 1 tahun, adanya penggelembungan biaya retribusi karena masih terdapat praktek percaloan Ijin, sumber daya aparatur yang masih terbatas pada aspek administratif, koordinasi dengan instansi teknis yang belum terjalin dengan baik, prosedur pelayanan yang belum transparan, kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sangat rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dari ke empat indikator yaitu Tangible (Wujud/fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), dan Emphaty (Empati) sudah baik, namun untuk indikator Assurance

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					<p>(Jaminan) yakni pada jaminan tepat waktu belum dilaksanakan dengan baik. Selain itu, beberapa kendala yang terjadi yakni mengenai tempat parkir yang sempit, ketidaktahuan pengguna layanan mengenai administrasi atau mekanisme pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan dan mengenai kurangnya Sumber Daya Manusia pegawai yang mengakibatkan Surat Ijin Mendirikan Bangunan selesai tidak tepat waktu sesuai ketentuan. Hal ini mengandung implikasi bahwa perlu dilakukan perbaikan yakni dengan memperluas halaman parkir, mengadakan sosialisasi Ijin Mendirikan Bangunan di berbagai lokasi di Kecamatan Majalaya, serta menambah jumlah Sumber Daya Manusia pegawai pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung agar setiap pegawai khususnya pegawai Ijin Mendirikan Bangunan fokus dengan perijinan yang diampu sehingga Surat Ijin Mendirikan Bangunan dapat selesai tepat waktu</p>
7	Panca Setyo Prihatin, Sylvina Rusadi dan Dita Fisdian Adni (2019)	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	PATEN, Rekomendasi, Sistem Pelayanan	Kualitatif Deskriptif	Salah satu wewenang Camat dalam Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/23/KR/IX/2014 Perihal mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai adalah dalam hal pemberian rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos. Hal ini dianggap penting karena usaha rumah kos dianggap menguntungkan terlebih jika berlokasi di daerah-daerah strategis di sekitar universitas sebagai pusat pendidikan. Namun hal ini tidak diiringi dengan kewajiban dari pemilik usaha untuk mengurus izin rumah kos sebagai suatu ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah kota Pekanbaru. Kecamatan Rumbai merupakan wilayah yang strategis bagi berdirinya beberapa perguruan tinggi saat ini, seperti Universitas Lancang Kuning (UNILAK), Politeknik Caltex Riau (PCR), Fakultas Pejaskes Universitas Riau (UR) dan lain-lain. Dari hasil wawancara dan observasi

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					<p>Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos) belum berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan dari masyarakat yang sedang mengurus surat rekomendasi izin pemondokan atau rumah kos tentang pelayanan kantor camat Rumbai yang masih kurang dari segi informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan juga mengenai waktu penyelesaian surat rekomendasi</p>
8	Desi Apriani (2019)	Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan (IBM)	Kualitatif Deskriptif	<p>Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Ciamis (2) mengetahui faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis (3) untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan masih kurangnya SDM yang bekerja dibidang pelayanan perizinan pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, kurangnya kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta kurangnya pemahaman pemohon dalam pembuatan IMB, dan masih belum mempunya petugas untuk mengoptimalkan website pelayanan online kepada para pemohon perizinan termasuk perizinan IMB.</p>

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
9	Anugrah Yulistiono dan Ririherna dan Irfan Setiawan (2018) Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa	Pelayanan Aparatur dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	IMB, Public Service, Analysis Public Policy	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Surat Izin Mendirikan Gedung Pelayanan pada pelayanan aparatur Kantor Satu Atap dan Kantor Satu Atap di Jayapura serta menjelaskan kendala dalam proses pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan aparatur dalam memberikan surat pelayanan izin mendirikan bangunan di Departemen Izin Investasi dan Terpadu Satu Pintu Berhenti di Kota Jayapura Provinsi Papua telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan, meskipun memiliki beberapa kendala seperti; kurangnya akses jaringan, rendahnya kesadaran masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan surat izin mendirikan bangunan. Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura Provinsi Papua telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penerbitan IMB yang ada, walaupun memiliki beberapa kendala yaitu masih rendahnya dukungan terhadap akses jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat dan Sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai dalam pelayanan peberian IMB. Maka dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura, perlu merangkul beberapa stakeholder dalam peningkatan akses jaringan sehingga dapat mendukung pelayanan perizinan, dan melakukan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemilikan IMB
10	Aceng Ulumudin dan Widi Dwiandini (2021) Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan	Pelayanan, Administrasi dan Terpadu	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan penelitian di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut terdapat beberapa permasalahan kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Administrasi Negara	Karangpawitan Kabupaten Garut			Kecamatan (PATEN) yang masih belum efektif, fokus dalam penelitian ini adalah kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. Berdasarkan hasil analisis dari hasil penelitian terkait dengan dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati), assurance (ketanggapan) dan tangibel (bukti fisik) hasil dari wawancara dan observasi di lapangan di temukan sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut, namun terdapat beberapa hambatan yang diantaranya adalah jumlah pegawai yang sedikit, sarana dan prasarana yang perlu perbaikan dan penambahan sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan
11	Pravita Sari (2016)	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi di Kantor Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjung Pinang	Pelayanan, Administrasi Terpadu, Analisis	Kualitatif Deskriptif	Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan dapat dibagi menjadi pelayanan jasa, barang dan pelayanan administrasi. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) (studi di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang). Hasil penelitian berdasarkan dari jawaban para responden menunjukkan bahwa tidak ada hambatan serius yg dapat menghambat proses pelaksanaan Paten di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur dapat lebih menunjang terciptanya visi dan misi yang telah dibuat oleh Kantor Kecamatan Tanjungpinang.

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
12	Dila Firlena, Amni Z. Rahman (2019)	Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang	Implementasi, Kebijakan, PATEN	Kualitatif Deskriptif	Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Bergas dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN di Kecamatan Bergas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas. Pada faktor komunikasi, Kecamatan Bergas telah melakukan transmisi dan memberi pemahaman mengenai PATEN. Pada faktor disposisi dapat diketahui bahwa staf-staf telah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat. Kemudian, pada faktor struktur birokrasi dapat diketahui bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan batasan tertentu di kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pada Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah sumberdaya. Faktor pendorong Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas adalah komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.
13	Rahman Al'Padil (2016)	Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan	Implementasi, Pelayanan Terpadu, IMB, Sistem Pelayanan	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					<p>sistem administrasi terpadu kecamatan PATEN pada kantor kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan yaitu dilihat dari upaya dalam penerapan sistem PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan didalamnya dengan berupaya menerapkan pelayanan berdasarkan alur standar pelayanan sistem administrasi kecamatan PATEN yang ada pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk agar berjalan sesuai dengan ketentuan standar pelayanannya, yakni dengan berusaha semaksimal mungkin mewujudkannya serta pelaksana pelayanan berperan aktif dalam memberikan informasi terkait sistem PATEN agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas info mengenai penyelenggaraan PATEN dan berupaya meningkatkan kualitas dalam melayani agar pelayanan publik dapat</p>
14	Wisnu Subroto, Meyzi Heriyanto dan Okta Karneli (2021) JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Implementasi Kebijakan, Integrated Administration	Kualitatif Deskriptif	<p>Pendelegasian sebagian besar pemerintah yang merupakan kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Indragiri Hulu telah disepakati untuk tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pendelegasian sebagian Kewenangan Pemerintah dari Bugiri Hulu Kepala Daerah Indragiri Hulu ke Kecamatan Indragiri Hulu. Bentuk layanan yang diberikan, Pengaturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Meski sudah ada PATEN, jumlah pengurusan perizinan yang dilakukan masyarakat masih Rendah. Penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor Implementasi Kebijakan (PATEN) di Kecamatan Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang ada antara pemerintah Lirik dengan Pemerintah Kabupaten sangat baik,</p>

No	Nama Peneliti, Tahun, Sumber	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					juga dengan masyarakat itu sendiri. Selain itu, sumber daya yang dibutuhkan adalah suficient dan jumlah staf cukup ideal dan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Kebijakan PATEN dalam Lirik Kabupaten. Disposisi pelaksana pada implementasi telah diterapkan di Lyrics District Of ice. Struktur birokrasi sudah sesuai dimana terdapat pengawasan intensif dari Pemerintah Kabupaten dalam Pelaksanaan Kebijakan PATEN
15	Hagia Harsanti (2018) Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah	The Service Quality for Property Bulding Permit in Sumedang Regency	IMB Service, Analysis, Building Permit, Public Policy	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di wilayah Kabupaten Cimalaka, Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Cimalaka, Kabupaten Sumedang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi fisik, dimensi reliabilitas, dimensi responsiveness, assurance dimension, dan empati. Hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh Kabupaten Cimalaka dalam memberikan pelayanan IMB adalah peningkatan fasilitas dan peralatan yang digunakan, peningkatan akurasi dan kompetensi petugas, kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan, meningkatkan kredibilitas dan keamanan, serta meningkatkan kemampuan dalam komunikasi.
16	Nuraisyah, Syahid Natsir, Nasir Mangngasing, dan Daswati (2020) International Journal	Implement-ation of the Building Permit Policy in terms of Communi-cation and Resources Aspects in Palu City	Implemen-tasi Kebijakan, Building Permit, Komunikasi, Sumber Daya	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palu. Penelitian ini melihat secara khusus aspek komunikasi dan sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu alasannya adalah karena kurangnya sosialisasi oleh pejabat Tata Ruang dan Tata Ruang Tanah (DPRP) Kota Palu. Padahal, komunikasi sangat penting untuk keberhasilan dalam menerapkan kebijakan secara efektif. Sumber daya manusia dari segi kualitas memadai namun dari segi kuantitasnya tidak memadai.

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022

Berdasarkan 16 (enam belas) penelitian terdahulu yang telah disampaikan maka dapat diketahui persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis angkat saat ini diantaranya sebagai berikut:

- 1) Variabel yang diteliti sama-sama membahas tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- 2) Metode Penelitian yang digunakan sama-sama kualitatif dengan pendekatan studi kasus
- 3) Tujuan Penelitian ingin mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- 4) Indikator variabel penelitian untuk mengukur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis angkat saat ini diantaranya sebagai berikut:

- 1) Fokus terhadap fenomena masalah yang diangkat dalam penelitian ini terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- 2) Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan dilakukan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru
- 3) Penentuan objek penelitian untuk dijadikan informan penelitian
- 4) Grand Teori yang digunakan untuk mengukur Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

2.7. Kerangka Pemikiran

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, PATEN adalah

penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, sehingga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja pelayanan.

Selanjutnya Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku (Marihot, 2016;67). Sedangkan Sunarto (2015,56) juga menegaskan bahwasanya IMB merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan

Menurut Kotler (2014:112) pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Lebih lanjut Kotler mengatakan pelayanan yang diinginkan tersebut adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini akan diuraikan lima dimensi untuk mengukur kualitas mutu pelayanan yang di ambil dari teori Parasuraman dalam Atik dan Ratminto (2015:175) yang terdiri dari:

- 1) Wujud fisik (*tangibility*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

Untuk lebih jelasnya bagaimana kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

Gambar 2.1.

Analisis Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru



2.8. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep-konsep serta menghilangkan salah pengertian dari istilah yang dipergunakan dalam penelitian maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan di lapangan sebagaimana yang penulis maksudkan, sesuai dengan permasalahan yang ditulis, untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa
- 2) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum
- 3) Kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.
- 4) Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.
- 5) PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, sehingga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas di meja/loket pelayanan
- 6) Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan

7) Dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan berjalan baik atau tidak, yaitu terdiri dari:

- a. Wujud fisik (*Tangibility*) yaitu organisasi harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan.
- e. Empati (*Empathy*) yaitu berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

Sementara itu operasional variabel penelitian dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel 2.3. Konsep Operasional Variabel Pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah pelayanan terkait pengurusan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	Tangibel (Berwujud)	a. Kenyamanan Sarana dan Prasarana Dalam Proses Pelayanan IMB b. Kemudahan Akses Sarana dan Prasarana Dalam Proses Pelayanan IMB c. Penggunaan Alat Bantu Dalam Melakukan Proses Pelayanan IMB d. Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Penampilan Pegawai Melakukan Pelayanan izin IMB b. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani c. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Pelayanan IMB d. Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan
		<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	a. Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan IMB b. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat c. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Waktu d. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Dengan Baik
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Melayani b. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan. c. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan
		<i>Emphaty</i> (Empati)	a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan b. Petugas Administrasi Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Santun c. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan) d. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan kasus yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh. Jenis penelitian yang dipakai didalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis. (Arikunto, 2016:234). Metode deskriptif analitis juga merupakan pemecahan masalah yang diselediki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain), pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak datau sebagaimana adanya.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru. Peneliti tertarik untuk meneliti proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan karena Izin Mendirikan Bangunan sangat penting dalam pengembangan pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan, hal ini penting agar sejalan dengan Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK). Selain itu peneliti merasa masih ada berbagai permasalahan yang terjadi dalam mendukung upaya memberikan pelayanan publik yang terbaik ke masyarakat terutama IMB. Peneliti menilai bahwa tugas utama dari Kecamatan Senapelan adalah mengurus pelayanan publik yang dimana pelayanan publiknya ini saling berkaitan satu sama lain dan sangat diperlukan masyarakat dalam kehidupan

sehari-hari. Pelayanan publik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya ini adalah misalnya dalam pengurusan IMB. Dalam memberikan pelayanan publik, pasti akan ada terdapat permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan publik. Apalagi pelayanan publik yang ada dalam bidang tata pemerintahan ini adalah bidang yang paling banyak mengurus pelayanan publik.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat. (Sugiyono, 2012:67). Informan penelitian juga membahas karakteristik subjek yang digunakan didalam penelitian, termasuk penjelasan mengenai populasi, sampel dan teknik sampling. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah Informan
1.	Camat Senapelan	1 Orang
2.	Sekretaris Camat Senapelan	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib	1 Orang
4.	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	1 Orang
5.	Kepala Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat	1 Orang
6.	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1 Orang
7.	Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan	2 Orang
8.	Masyarakat Yang Selesai Mengurus IMB	3 Orang
9.	Masyarakat Yang Tidak Selesai Mengurus IMB	3 Orang
Jumlah Informan Penelitian		14 Orang

Sumber; Modifikasi Penulis Tahun 2022

Sementara itu Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini adalah Camat Senapelan, Kepala Seksi Pelayanan Terpadu dan Masyarakat Yang Mengurus IMB.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan pihak informan. Metode pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap informan yang sudah ditetapkan terutama wawancara yang lebih mendalam dengan informan kunci penelitian.

- 2) Data Sekunder. Data sekunder adalah Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur-literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer berupa tugas dan fungsi Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, Struktur Organisasi dan SOP izin IMB.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Umar (2012:112), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio, pengambilan foto atau film. Dalam penelitian ini, sumber data utama yang digunakan adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat terkait dengan pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

- 1) Observasi yaitu melakukan peninjauan secara langsung ke daerah atau lokasi penelitian untuk melihat kejadian sebenarnya secara gambaran umum dimana tempat lokasi penelitian yaitu pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru
- 2) Dokumentasi yaitu data-data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan teori pelayanan atau peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

- 3) Wawancara yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada narasumber secara terstruktur terlebih dahulu agar memperoleh informasi yang lebih lengkap.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dimana yang dibahas adalah permasalahan yang terjadi terkait pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru. Data yang telah terkumpul dalam data mentah akan dikelompokkan berdasarkan jenis, selanjutnya data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kalimat untuk kemudian dianalisa dan dikaitkan dengan teori-teori pelayanan yang relevan dengan permasalahan.

Menurut Agusalm, terdapat beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu terdapat beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Tentu saja proses reduksi data ini tidak harus menunggu data terkumpul semuanya dahulu baru melaksanakan analisis namun dapat dilakukan sejak data masih sedikit sehingga selain meringankan kerja peneliti juga memudahkan peneliti dalam melakukan kategorisasi data yang telah ada. Jika hal tersebut telah dilakukan data akan mudah dimasukkan dalam kelompok-kelompok yang

telah dibuat oleh peneliti. Dalam artian reduksi data adalah merangkum dan memfokuskan hal-hal yang penting dalam penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mencari data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2) Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Kegiatan reduksi data dan proses penyajian data adalah aktivitas-aktivitas yang terkait dengan proses analisis data model interaktif yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian adanya proses ini yang berlangsung selama proses penelitian dilakukan dan belum berakhir sebelum laporan hasil akhir penelitian disusun. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti memahami data yang diperoleh selama penelitian dibuat dalam bentuk uraian atau teks yang bersifat naratif.

3) Kesimpulan

Kesimpulan adalah usaha penarikan arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya. (Agusalim, 2012:42).

BAB IV

GAMBARAN UMUM KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

1.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru sebagai daerah otonom terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Kota Pekanbaru saat ini berbatasan dengan daerah kabupaten/kota sebagai berikut:

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

Pekanbaru terdiri dari 12 (dua belas) Kecamatan dan 58 (lima puluh delapan) Kelurahan atau Desa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kecamatan. Kecamatan terluas adalah kecamatan Tenayan Raya dengan Luas 171,27 Km² dan Kecamatan yang luas wilayahnya paling kecil adalah Kecamatan Pekanbaru Kota yaitu seluas 2,26 Km², yang selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1. Luas wilayah Kota Pekanbaru per Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)
1.	Tampan	59,81
2.	Payung Sekaki	43,24
3.	Bukit Raya	22,05
4.	Marpoyan Damai	29,74
5.	Tenayan Raya	171,27
6.	Lima Puluh	4,04
7.	Sail	3,26
8.	Pekanbaru Kota	2,26
9.	Sukajadi	3,76
10.	Senapelan	6,65
11.	Rumbai	128,85
12.	Rumbai Pesisir	157,33
	Jumlah	632,26

Sumber :Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, 2022

Masalah penduduk di Kota Pekanbaru sama seperti daerah lainnya. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, penurunan tingkat kematian

bayi, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan terus ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Akibat penambahan penduduk setiap tahunnya Pekanbaru mengalami banyak permasalahan seperti meningkatnya jumlah pengangguran dan kemiskinan, kemacetan lalu lintas sampai pada tidak teraturnya tata Kota Pekanbaru.

Jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang berdomisili pada 12 (dua belas) Kecamatan dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2018

No	Kecamatan	Penduduk	Persentase (%)
1.	Tampan	179.470	19,13
2.	Payung Sekaki	90.991	9,70
3.	Bukit Raya	99.375	10,35
4.	Marpoyan Damai	130.244	13,89
5.	Tenayan Raya	130.236	13,89
6.	Lima Puluh	41.971	4,47
7.	Sail	21.796	2,32
8.	Pekanbaru Kota	25.764	2,75
9.	Sukajadi	47.791	5,10
10.	Senapelan	37.004	3,95
11.	Rumbai	67.915	7,24
12.	Rumbai Pesisir	72.516	7,21
	Jumlah	937.939	100

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, 2022

Penduduk Kota Pekanbaru berasal dari berbagai daerah yang tersebar di Indonesia selain suku melayu yang merupakan suku asli Kota Pekanbaru yang juga berasal dari berbagai suku pendatang seperti suku Minang, Bugis, Jawa, Batak dan Tionghoa. Mayoritas penduduknya beragama Islam,

walaupun masih ada agama lainnya seperti Kristen Katolik, Kristen Protestan, Hindu dan Budha.

Visi Kota Pekanbaru dituangkan dalam rencana strategis Kota Pekanbaru yang diatur dalam peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tentang visi dan misi Kota Pekanbaru 2021 yaitu “terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat pendidikan serta pusat kebudayaan melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman dan taqwa”.

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka misi Kota Pekanbaru ialah :

1. Menciptakan dan menumbuhkembangkan iklim/usaha yang kondusif dengan berbasis ekonomi kerakyatan
2. Menyediakan sekolah dan lembaga pendidikan yang unggul dan didukung oleh tenaga profesional.
3. Melestarikan, membina dan mengembangkan kebudayaan melayu yang mampu mengikuti perkembangan zaman dengan tetap mempertahankan jati diri sehingga tercipta masyarakat maju, mandiri dan mampu bersaing.
4. Terpenuhinya kebutuhan hidup dan kehidupan masyarakat.
5. Menciptakan masyarakat yang beriman dan bertaqwa melalui pendidikan agama dan memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

1.2. Gambaran Umum Kecamatan Senapelan

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seseorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jail Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan.

Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jail Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “PEKAN BAHARU”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru. Jadi, Kecamatan Senapelan adalah Kecamatan tertua di Pekanbaru.

Kecamatan Senapelan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 42 RW dan 146 RT. Luas wilayah Kecamatan Senapelan adalah 6,65 km² dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut:

- 1) Kelurahan Padang Bulan : 1,59 km²
- 2) Kelurahan Padang Terubuk : 1,54 km²
- 3) Kelurahan Sago : 0,68 km²
- 4) Kelurahan Kampung Dalam : 0,68 km²
- 5) Kelurahan Kampung Bandar : 0,97 km²
- 6) Kelurahan Kampung Baru : 1,19 km²

Batas-batas wilayah Kecamatan Senapelan adalah:

Sebelah Timur: berbatasan dengan Kec. Pekanbaru Kota dan Kec. Limapuluh

Sebelah Barat: berbatasan dengan Kec. Payung Sekaki

Sebelah Utara: berbatasan dengan Kec. Rumbai

Senapelan Sebelah Selatan: berbatasan dengan Kec. Senapelan

Gambar 4.1. Perbandingan Persentase Luas Wilayah Kelurahan di Kecamatan Senapelan (KM²) Tahun 2022



Sumber: Kantor Camat Senapelan Tahun 2023

Jumlah penduduk Kecamatan Senapelan mencapai 36.599 jiwa pada tahun 2022. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 0,05 persen dari tahun 2021. Kepadatan penduduknya mencapai 5.504 jiwa/km² , dengan kelurahan terpadat adalah Kelurahan Kampung Baru yaitu 7.786 jiwa/km² . Sarana dan prasarana transportasi dan komunikasi di Kecamatan Senapelan pada tahun 2019 sudah bisa dikategorikan baik. Jenis atau moda transportasi di wilayah Kecamatan Senapelan pun sudah relatif lengkap, terdapat moda transportasi umum bertrayek dan juga moda transportasi umum tanpa trayek. Kondisi sinyal telepon seluler di sebagian besar wilayah Kecamatan Senapelan sudah tergolong sangat kuat. Selain itu, untuk jalur komunikasi melalui fasilitas ekspedisi kantor pos maupun swasta sudah dapat dikatakan baik dan telah menjangkau sebagian besar kelurahan di wilayah Kecamatan Senapelan. Dari sisi pariwisata, salah satu sarana penunjang maju dan berkembangnya pariwisata di suatu daerah dapat dilihat dari jumlah akomodasi yang dimiliki, diantaranya penginapan atau hotel.

1.3. Visi dan Misi Kecamatan Senapelan

Terwujudnya Kecamatan Senapelan sebagai pusat kawasan kebudayaan Melayu Kota Pekanbaru dengan pengembangan dan pelestarian budaya Melayu bersama masyarakat yang beriman dan bertaqwa menuju kehidupan yang sejahtera.

Misi Kecamatan Senapelan diantaranya:

- 1) Mendukung Pemerintah daerah dalam peningkatan sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, mandiri, kreatif dan inovatif.

- 2) Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya alam.
- 3) Menjaga dan melestarikan nilai-nilai kebudayaan Melayu
- 4) Menciptakan lingkungan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan tentram dengan toleransi beragama yang disertai iman dan taqwa.
- 5) Moto Kecamatan Senapelan Kami Siap Memberikan Pelayanan yang Prima, Ramah, dan Tepat.

1.4. Kedudukan, Fungsi dan Tugas Kecamatan Senapelan

Pemerintah daerah adalah penyelenggara pemerintah daerah menurut azas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), sebagaimana yang dimaksud dalam UUD 1945. Dalam hal ini termasuk Gubernur, Walikota/Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A Di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- 1) Kecamatan menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat atau sebutan lain dan kelurahan.
- 2) Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 3) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan diberhentikan sesuai

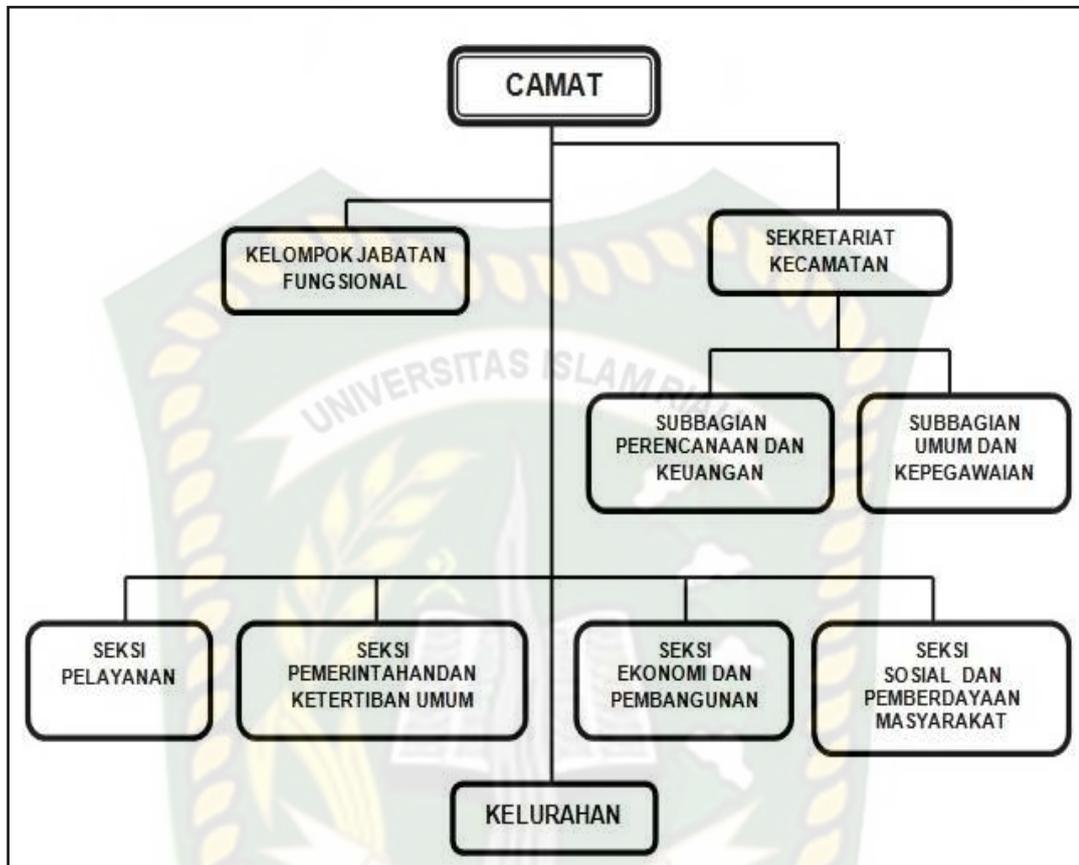
dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

- 4) Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat.
- 5) Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang bertanggungjawab kepada Sekretaris Camat.
6. Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Camat.
- 6) Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Camat.
- 7) Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (7) diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- 8) Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
- 9) Seksi pada kelurahan dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.

1.5. Struktur Organisasi Kecamatan Senapelan

Struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru saat ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru. Kecamatan Senapelan Pekanbaru merupakan Perangkat Daerah yang dipimpin oleh seorang camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kecamatan Senapelan



Sumber: Kantor Camat Senapelan Tahun 2023

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat dengan PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dimaksudkan sebagai Pedoman bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Konsep PATEN secara substantif merupakan pendelegasian sebagian kewenangan pemerintah daerah ke kecamatan yang diatur melalui peraturan daerah setempat. Pendelegasian ini meliputi tugas secara substantif, administrasi dan teknis. Selanjutnya kecamatan dituntut untuk memiliki kriteria-kriteria khusus dalam menjalankan fungsinya.

Sesuai dengan ketentuan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan seluruh kabupaten/kota di Indonesia diwajibkan untuk melaksanakan keputusan tersebut di tingkat pemerintahan kecamatan masing-masing, termasuk salah satunya Kota Pekanbaru yang telah menerapkan PATEN ini sejak tahun 2014. Hal ini bertepatan dengan hari jadi Kota Pekanbaru yang ke-230, pada hari senin tanggal

23 Juni 2014, Pemerintah Kota Pekanbaru resmi meluncurkan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat dengan PATEN.

Kecamatan Senapelan saat ini telah menjalankan kebijakan pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan melalui program PATEN sejak tahun 2014. Melalui Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat), pemerintah Kota Pekanbaru bermaksud untuk melaksanakan kebijakan PATEN secara menyeluruh di seluruh kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Sebagaimana diketahui penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan. Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pekanbaru di atur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Selanjutnya dalam Pasal 1 Ayat 32 disebutkan bahwa Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Senapelan khususnya terkait penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan selalu mendapat perhatian positif dari berbagai pihak, baik dari Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Riau maupun dari luar provinsi. Sehingga, beberapa kali pemerintah dari kecamatan baik dari dalam provinsi maupun luar provinsi untuk

melihat dan mengetahui langsung bagaimana pelaksanaan PATEN penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diselenggarakan di Kecamatan Senapelan. Oleh karena itu untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru maka penulis dapat menjelaskannya sebagai berikut:

1. Indikantor *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Senapelan sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas penyelenggaran pelayanan publik di Kantor Kecamatan Senapelan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kenyamanan Sarana dan Prasarana Dalam Proses Pelayanan IMB

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi

kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan yang dirasakan oleh masyarakat maka peneliti melakukan wawancara mendalam dengan seorang warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan sebagaimana dalam hasil wawancara berikut ini:

“Tempat pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Senapelan saat ini terasa belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu walaupun sudah dilengkapi dengan AC namun AC yang ada diruangan ini juga tidak terasa sampai ke saya sehingga saya merasa gerah saat menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Saya tidak tau pasti apakah AC yang ada tersebut hanya untuk pajangan saja atau memang kondisinya tidak bagus lagi. Apalagi siang hari yang panas saat ini sungguh membuat saya tidak terasa nyaman untuk berlama-lama dalam ruangan ini” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023).

Penulis melakukan wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yossi Febrina yang sedang bertugas di bagian pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Senapelan sebagaimana dijelaskan dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk bagian pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan ini menurut kami pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang kami berikan sudah sangat baik namun memang untuk infrastruktur yang tersedia belumlah cukup seperti kekurangan mesin fotocopy atau Komputer. Adanya kertas berserakan di atas meja hal itu sesuatu hal yang lumrah karena walaupun pelayanan disini sudah menggunakan sistem komputerisasi/online namun dalam proses kelengkapan berkas penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tentu membutuhkan kertas-kertas selain itu masyarakat yang datang kesini sering membawa berkas-berkas dalam bentuk kertas. Apalagi untuk bagian pelayanan disini filing cabinet masih terbatas jumlahnya sehingga arsip dan dokumen yang tidak tertampung dalam filling cabinet kami letakkan di atas meja kerja untuk sementara” (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yossi Febrina, tanggal 2 Maret 2023)

Senada dengan hal tersebut terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Senapelan, maka Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos mengatakan bahwa:

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman dan tertata dengan baik hanya saja kami akui belum tersedia dengan lengkap seperti terbatasnya AC untuk pendingin ruangan, mesin fotocopy yang tidak layak pakai lagi ataupun lemari arsip untuk menyimpan berkas-berkas yang ada di kantor ini. Kami sudah berusaha melengkapi sarana dan prasana yang ada saat ini walaupun tidak bisa semuanya karena keterbatasan anggaran dana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk sarana dan prasarana penunjang pekerjaan apalagi sudah 2 tahun ini Dana Alokasi Khusus dan Dana Alakoasi Umum dari pemerintah pusat selalu minim untuk Kota Pekanbaru namun kami akan terus berusaha untuk melengkapi sarana dan prasarana tersebut kedepannya.”(Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Terkait bagaimana pentingnya rasa kenyamanan yang harus diciptakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka penulis melakukan

wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Dalam konsep pelayanan yang baik, maka kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan.” (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Berikut dapat ditampilkan sarana dan prasarana yang ada terutama kursi layanan yang ada di Kecamatan Senapelan sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5.1. Fasilitas Kursi Layanan Tunggu Kecamatan Senapelan

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2023

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Senapelan untuk lebih memberikan kenyamanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan, maka pihak kecamatan telah menyediakan wifi gratis yang bisa digunakan oleh warga pada saat menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Wifi gratis ini bertujuan agar tidak timbul kebosan terhadap warga apabila harus menunggu berkas-berkasnya diproses oleh petugas, selain itu dengan adanya wifi gratis tersebut warga masyarakat akan lebih tergerak untuk lebih memahami teknologi yang semakin berkembang pesat saat ini.

Kenyamanan tempat pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pihak Kecamatan Senapelan selaku penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan terutama masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan penerbitan izin IMB nya. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman dan cenderung akan menunjukkan sikap yang tidak nyaman selama mendapatkan layanan.

b. Kemudahan Akses Sarana dan Prasarana Dalam Proses Pelayanan IMB

Kemudahan dalam proses pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sudah menerapkan kemudahan bagi

pengguna layanan yang ingin mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan kemudahan terkait syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dibagian pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos terkait kemudahan dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diketahui:

“Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru selama ini sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ataupun untuk mendapatkan pelayanan lainnya. Saya selaku Camat senantiasa mewanti-wanti kepada bawahan saya untuk senantiasa memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terbaik kepada masyarakat Kecamatan Senapelan. Kami setiap saat ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas serta memiliki inovasi-inovasi yang kreatif untuk membuat masyarakat nyaman saat mendapatkan pelayanan dari petugas. Inovasi yang kami berikan mulai dari menyediakan wifi gratis kepada masyarakat yang datang berkunjung agar tidak bosan saat menunggu antrian, Motor Pelayanan Antar Jemput PATEN, memberikan sedikit souvenir kecil kepada masyarakat yang datang berkunjung sampai kepada menerapkan semboyan Senyum, Salam dan Sapa atau disingkat 3S. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Untuk memastikan apakah masyarakat telah mendapatkan kemudahan dalam penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, maka penulis melakukan wawancara dengan dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna untuk mendapatkan pelayanan administrasi penerbitan rekomendasi Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Pegawai yang bertugas di meja pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan seperti saya ini, pada saat saya mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) disini para petugas senantiasa mengarahkan saya dan apabila ada data-data yang perlu saya lengkapi maka petugas disini tidak pernah ada mempersuit.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023).

Kecamatan Senapelan senantiasa berkomitmen selalu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, terbukti dengan muncul lagi salah satu inovasi pelayanan yang mulai dioperasikan oleh Kecamatan Senapelan yaitu Motor Pelayanan Antar Jemput PATEN yang dengan adanya Fasilitas Motor antar jemput ini warga tinggal menghubungi pihak kecamatan, dan petugas akan datang kerumah warga untuk memberikan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan

Berdasarkan wawancara penulis dengan Camat Senapelan terkait manfaat keberadaan motor pelayanan kecamatan ini dapat diketahui dari hasil wawancara penulis dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Senapelan sebagai berikut:

“Keberadaan motor pelayanan kecamatan ini bertujuan untuk melayani pengurusan perizinan untuk di sekitar Kecamatan Senapelan, kami menggunakan motor oprasional yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk dimanfaatkan sebagai pelayanan bagi masyarakat agar mudah mengurus PATEN Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan di kecamatan Bukir Raya sehingga dengan adanya fasilitas ini petugas yang menjemput pelayanan kerumah masyarakat secara lansung,” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Kemudahan dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dan selama ini Kecamatan Senapelan senantiasa memberikan kemudahan kepada masyarakat yang sedang berurusan dengan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Senapelan bentuk kemudahan tersebut dimana pihak Kecamatan Senapelan menyediakan fasilitas motor antar jemput untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

c. Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan IMB

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah computer dan alat cetak, untuk keperluan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Camat Senapelan terkait penggunaan alat bantu dalam memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat dapat diketahui dari hasil wawancara berikut ini:

“Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya sudah tersedia dengan baik selain itu jaringan internet juga dapat terkoneksi dengan lancar”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Berkaitan dengan alat bantu yang digunakan untuk memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat, Petugas Informasi/Bidang Pelayanan Kecamatan Senapelan, mengatakan bahwa:

“Sejauh ini alat bantu yang digunakan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru seperti komputer, printer dan alat perekaman untuk penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sangat baik dan sudah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Senapelan”. (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Suhandi, tanggal 2 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, memberikan tanggapannya terkait alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan:

“Sejauh ini Alat bantu memang sudah tersedia di Kecamatan Senapelan, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan perekaman gedung untuk observasi di lokasi pembangunan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kalau yang lainnya saya belum tahu”. (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023)

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat terutama untuk penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan. Sejauh ini alat bantu dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah tersedia dengan baik di Kecamatan Senapelan namun masyarakat masih belum banyak yang tahu mengenai peralatan apa saja yang digunakan oleh pegawai dalam memaksimalkan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan kepada masyarakat.

d. Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan komputer PATEN dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan.

Seharusnya sudah semua pegawai mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ibu Yohana sebagai Petugas Informasi/ Bidang Pelayanan Kecamatan Senapelan mengatakan bahwa:

“Belum semua pegawai yang bertugas di bagian pelayanan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berenam, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Empat pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.” (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yohana, tanggal 2 Maret 2023).

Selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Yohana selaku sebagai Petugas Informasi/Bidang Pelayanan Kecamatan Senapelan, Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos mengatakan bahwa:

“Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer berbasis web, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer berbasis web guna memberikan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan Kecamatan Senapelan seharusnya memiliki kemampuan dan keahlian untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan memang tidak semua pegawai memiliki kemampuan dalam memahami sistem PATEN ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta dilapangan maka dapat diketahui bahwa untuk indikator *tangibel* (berwujud) untuk mengukur bagaimana pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan sejauh ini sudah dapat dikatakan telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani pada saat mengurus izin penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) nya. Hal ini dapat diketahui dari ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan seperti adanya ruang tunggu, parkir yang cukup luas dan alat kerja yang sudah berbasis teknologi informasi. Selain itu kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu demi berjalan lancarnya proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga sangat mendukung dalam proses pelaksanaan layanan yang diselenggarakan.

Menurut Rambat (2011:148) bukti fisik adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang

meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi) dan juga penampilan pegawainya. Dan karena itu aspek *tangible* (berwujud) merupakan salah satu indikator yang paling konkrit, karena dapat dilihat secara nyata.

Pentingnya *tangible* (berwujud) untuk mengukur bagaimana pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ika Manalu (2021) terkait Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak dimana aspek Tangible (berwujud) merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan kantor, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor kecanggihan peralatan merupakan contoh-contoh dari dimensi tangible dalam kualitas pelayanan. Aspek tangible merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Memang dari hasil observasi penulis dilapangan dapat dilihat dalam sub indikator kenyamanan tempat melakukan proses pelayanan yaitu terlihat dari seperti ruang tunggu yang masih sempit dan belum memadai, jumlah kursi dan meja untuk masyarakat yang ingin menerima pelayanan masih belum cukup serta fasilitas pendingin ruangan yang belum memadai, dan ini tentu

mengurangi kenyamanan masyarakat saat ingin mendapatkan pelayanan. Untuk itu Pemerintah Kecamatan Senapelan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan, dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat serta memuaskan masyarakat maka dapat dikatakan bahwa pelayanan itu berkualitas. Apabila kebutuhan dan harapan masyarakat tidak terpenuhi serta tidak memuaskan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas.

2. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Camat Senapelan berdasarkan hasil wawancara penulis sebagai berikut:

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses penyelenggaraan pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru yaitu seragam ASN dan pada hari-hari tertentu ada pakaian khusus untuk memberikan kesan berbeda terhadap layanan yang diberikan, semuanya itu dilaksanakan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna sebagai berikut:

“Dalam pandangan saya selama berurusan di Kantor Kecamatan Senapelan saya menilai Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sudah rapi, sopan dan enak dipandang mata, hampir seluruh petugas layanan berpakaian rapi dan sopan terkadang saya juga melihat atribut pakaian seperti tanda pengenal dan logo lainnya terpajang di baju para petugas layanan.” (Wawancara dengan Masyarakat Yang Selesai Mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023).

Selanjutnya, Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Hardi yang bertugas sebagai Petugas Informasi/Bidang Pelayanan Kecamatan juga mengatakan bahwa:

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan di Kecamatan Senapelan karna ini sudah bagian dari komitmen kami bersama dikantor ini dan bagi kami berpenampilan rapi dan memakai atribut pakaian yang lengkap sebuah inovasi pelayanan yang kami berikan. Saya pribadi sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.” (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Hardi, tanggal 2 Maret 2023).

Penampilan Pegawai Kecamatan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan terbaik dapat tercapai.

b. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) . Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan data gedung dalam penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikeluarkan, maka pengguna layanan harus mengurus kembali perubahan datayang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan

agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Senapelan sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat yang akan mendapatkan layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Menurut Bapak Rido Rinaldi salah seorang warga masyarakat yang mendapatkan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan dari petugas layanan diketahui bahwa:

“Pegawai disini sudah bekerja dengan tepat dan cermat. Selama saya mengurus keperluan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023).

Pernyataan senada juga diperkuat oleh Petugas Informasi/Bidang Pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Senapelan sebagai berikut:

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kami selaku petugas selalu berpedoman pada aturan dan pedoman yang telah ditetapkan organisasi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang kami lakukan. Misalnya untuk mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kami senantiasa memberitahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka kami akan mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yossi Febrina, tanggal 2 Maret 2023).

Terkait pentingnya Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka penulis melakukan wawancara mendalam dengan Camat Senapelan sebagaimana tertuang dalam wawancara berikut ini:

“Selama saya menjabat Camat di Kecamatan Senapelan ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak sesuai dengan yang diminta oleh masyarakat. Selain itu kami juga senantiasa melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 1 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan ataupun bagaimana mencapai tingkat pelayanan yang benar-benar memuaskan masyarakat”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Sangat Jelas sekali bahwa pegawai Kecamatan Senapelan dalam melakukan proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) harus senantiasa melakukannya dengan cermat dan tepat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pekerjaannya. Selain itu adanya rapat koordinasi yang dilaksanakan rutin setiap bulannya guna mengevaluasi setiap pekerjaan yang dilaksanakan pegawai membuat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan termasuk penyelenggaraan PATEN penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan menjadi lebih, terukur dan memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh organisasi kecamatan.

c. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, petugas harus disiplin

dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi yang sedang mendapatkan pelayanan dari petugas layanan yang ada di Kecamatan Senapelan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta etos kerja yang baik dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai dan saya lihat mereka tetap semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023).

Selanjutnya Bapak Tegus Priatna menambahkan:

“Pegawai di sini disiplin cukup disiplin, dan yang saya tahu mereka melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023).

Disiplin dalam bekerja merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan dapat merasakan kepuasan dengan apa yang

pegawai kerjakan dan kedisiplinan ini akan memberi dampak positif terhadap image yang baik dari organisasi Kecamatan Senapelan di mata masyarakat.

d. Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos mengatakan bahwa:

“Pegawai pelayanan di sini belum semuanya mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena petugas yang ada tidak semuanya berasal dari ASN Kota Pekanbaru. Petugas yang ada saat ini sebagian besar adalah tenaga honorer yang kami pekerjakan untuk membantu Kecamatan Senapelan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Terkait mengenai masih lemahnya keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan maka penulis menggali lebih dalam dengan melakukan wawancara dengan Camat Senapelan sebagai berikut:

“Pegawai disini memang kami akui tidak semuanya berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), hampir setengah dari pegawai yang ada adalah pegawai honorer/kontrak. Hal ini kami lakukan dikarenakan terbatasnya SDM yang dimiliki saat ini, apalagi adanya memoratorium ASN sehingga mengakibatkan kebutuhan akan ASN yang berkualitas sangat sulit kami dapatkan. Kedepannya kami berharap jika ada penerimaan ASN untuk Kota Pekanbaru maka kami berharap Kecamatan Senapelan diberi porsi yang sedikit besar untuk ASN bidang pelayanan publik dengan skill yang baik”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian terkait indikator kehandalan yang dimiliki oleh setiap pegawai layanan yang memberikan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan sejauh ini belum dapat dicapai secara maksimal, hal ini dikarenakan masih adanya kesalahan-kesalahan yang mendasar pada saat petugas layanan membuat spesifikasi data bangunan untuk dikeluarkan surat rekomendasi izin IMB nya sehingga hal ini berdampak kepada ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan. Selain itu dengan keterbatasan SDM yang dimiliki oleh Kecamatan Senapelan dalam meningkatkan layanan khususnya kemampuan pegawai dalam mengoperasionalkan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan membuat target waktu untuk penerbitan izin IMB sesuai SOP yang telah ditentukan menjadi tidak sesuai.

Pegawai pelayanan yang berasal dari Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan terutama pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan yang diberikan agar dapat membantu proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan harapan proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain/tenaga honorer dalam menggunakan alat bantu

tersebut karena memang ASN sebagai pegawai yang direkrut oleh Pemerintah Daerah harus mampu memiliki kompetensi kerja yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik terbaik dari pemerintah.

Abidin (2014:78), memberikan pengertian keandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi harapan orang yang dilayani. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan yang dilayani yang diberikan oleh organisasi. Kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah seharusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Bahkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi barometer dalam melihat keberhasilan pelayanan publik.

Layanan dengan kualitas yang buruk, seperti daya tanggap yang lambat, pelayanan yang kurang baik serta respon yang cenderung lambat akan menimbulkan rasa tidak puas kepada masyarakat yang dilayani yang pada akhirnya tidak memberikan respon yang baik dan penilaian yang buruk di kemudian hari. Untuk itu seluruh elemen yang terlibat dalam tugas pelayanan di Kecamatan Senapelan harus dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas sehingga nantinya masyarakat yang akan mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan akan merasa puas.

3. Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai Kecamatan Senapelan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Senapelan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang, pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Senapelan. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Bapak Tegus Priatna salah seorang warga masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Senapelan yang sedang menerima layanan dari petugas, seperti yang tergambar dalam wawancara berikut ini:

“Pegawai yang bertugas di Kantor Kecamatan Senapelan ini sudah cukup respon kok. Tapi ya masi ada satu atau dua pegawai yang saya lihat cuek mereka sibuk memainkan Hp Androidnya dan terkadang ketawa sendiri di pojok sana tanpa menghiraukan masyarakat yang datang berkunjung disini. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap dan secara umum saya puas dengan pelayanan yang mereka berikan.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023)

Bapak Bapak Rido Rinaldi selaku warga yang mengurus Izin IMB nya juga menambahkan:

“Setahu saya pegawainya sudah respon kok, ketika saya mengurus Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan, pegawai yang bertugas di meja pelayanan langsung menanyakan keperluan saya dan saya langsung menyerahkan berkas-berkas yang diminta oleh petugas”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023).

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Dan hal Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan seperti yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Senapelan. Dengan adanya sikap yang tanggap dari petugas layanan akan membuat masyarakat merasa benar-benar mendapatkan perhatian dan dukungan atas layanan yang mereka dapatkan.

Ketanggapan erat kaitannya dengan respon cepat, karena dalam sudut pandang pelayanan yang modern respon cepat yang diberikan akan membentuk image yang baik dari layanan yang diberikan selain itu pelanggan akan merasakan kemudahan dan kenyamanan terhadap betuk layanan yang mereka terima dan akan memberitahu kepada orang lain atas respon cepat dari layanan yang mereka terima.

b. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna layanan puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit terkendala.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Rodi Wahyudianto salah seorang warga masyarakat yang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) nya diketahui bahwa:

“Pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama.” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023)

Selanjutnya Ibu Neliwati salah seorang warga Kecamatan Senapelan juga mengatakan bahwa:

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan dimana pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan, namun memang walaupun mereka langsung mengerjakan tetap saja ada kendala dalam proses penerbitan Izin IMB saya.” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023).

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang. sejauh ini memang kondisi penyelesaian penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah masuk dalam kategori tepat namun tidak cepat karena memang layanan yang berlangsung di Kecamatan Senapelan sangat tergantung dengan keberadaan tenaga layanan yang senantiasa berada meja layanan selama jam kerja berlangsung.

c. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Rodi Wahyudianto salah seorang warga masyarakat Kecamatan Senapelan yang datang ke kantor pelayanan guna

mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana tergambar dalam wawancara berikut ini:

“Saya sering menggunakan layanan penerbitan surat rekomendasi izin IMB di kecamatan ini. Selaku pengusaha yang bergerak dibidang konstruksi bangunan saya pernah dijanjikan untuk proses layanan disini sekitar 3 hari namun fakta dilapangan jadinya satu bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan dan tim belum sempat turun kelapangan guna memeriksa kondisi izin IMB yang diajukan.” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023).

Bapak Tegus Priatna menyatakan hal yang berbeda dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ketika saya mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, petugas mengerjakannya tidak terlalu lama, saya diminta menunggu sekitar 3 hari, dan setelah itu surat rekomendasi yang dijanjikan kepada saya sudah jadi”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023).

Menanggapi adanya komentar beragam terkait pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan yang diberikan oleh petugas layanan yang ada di Kecamatan Senapelan maka penulis melakukan wawancara dengan Camat Senapelan sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Sejauh ini pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan sudah berjalan dengan baik, jika memang ada komentar beragam saya kira memang ada beberapa progres pekerjaan yang terlambat pengerjaannya semisal dalam pembuatan e-KTP, kadang kami sudah memproses dalam hal input data dan rekam e-KTP warga namun saat ingin mencetak kami kehabisan bahan material sementara bahan material tersebut bukan dari kami yang membuatnya sehingga harus menunggu kedatangan bahan material tersebut dari Disdukcapil Kota Pekanbaru. Hal-hal seperti inilah yang kadang kala membuat pelayanan yang kami berikan menjadi sedikit terlambat”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Dalam pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan haruslah senantiasa mengedepankan penyelesaian pekerjaan tepat waktu agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan, selama ini Kecamatan Senapelan senantiasa memberikan kepuasan terhadap layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB yang diberikan, namun jika ada pihak-pihak yang kurang puas terhadap kualitas layanan yang diberikan hal tersebut tidak serta merta membuat kualitas yang diberikan tidak baik.

d. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Senapelan sebagai penyedia pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan harus mampu menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Senapelan menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Senapelan. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 1 bulan yang telah diagendakan.

Ibu Neliwati selaku warga masyarakat Kecamatan Senapelan yang sedang mengurus keperluannya di Kecamatan Senapelan mengatakan bahwa:

“Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan selama mengurus surat rekomendasi izin IMB, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023)

Bapak Rido Rinaldi juga menambahkan bahwa:

“Kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan fasilitas penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023)

Terkait bagaimana respon Kecamatan Senapelan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan warganya terutama mengenai penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, maka penulis melakukan wawancara dengan Camat Senapelan sebagai berikut:

Di Kecamatan Senapelan ini kita memiliki website sendiri yaitu namanya aplikasi e-SapaWarga, di sana setiap keluhan masyarakat dan informasi-informasi penting lainnya menyangkut pelaksanaan kerja kami dapat dinilai dan direspon oleh masyarakat. Dalam e-SapaWarga kami senantiasa merespon setiap ada keluhan ataupun masukan terkait pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan.” (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Menampung setiap keluhan, masukan serta saran sangat diperlukan dalam sebuah kegiatan yang namanya pelayanan apalagi yang dilaksanakan oleh organisasi kecamatan seperti Kecamatan Senapelan karena tidak semua layanan yang diberikan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Terkadang masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya langsung kepada petugas

karena takut akan membuat tersinggung petugas atau takut tidak diproses oleh petugas dan e-SapaWarga merupakan salah satu alternatif untuk menyampaikan keluhan tersebut dan hal ini merupakan sebuah inovasi yang baik dalam sebuah kegiatan yang namanya pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan dilapangan maka dapat diketahui terkait indikator ketanggapan sejauh ini sudah sangat maksimal dirasakan oleh pengguna layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan. Sejauh ini memang kondisi penyelesaian penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah masuk dalam kategori tepat namun tidak cepat karena memang layanan yang berlangsung di Kecamatan Senapelan sangat tergantung dengan keberadaan tenaga layanan yang senantiasa berada meja layanan selama jam kerja berlangsung.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi dalam hal ini pelayanan kecamatan dalam pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan.

Dilihat dari sisi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan menjadi salah penentu membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dikarenakan pegawai dalam hal ini sangat tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan komitmen pegawai sangat mengutamakan kepuasan masyarakat serta memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

Pemerintah Kecamatan Senapelan sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan

kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap suatu proses kegiatan pelayanan.

4. Indikator Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Kecamatan Senapelan sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan di pajang di ruangan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Senapelan. Standar pelayanan ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Senapelan.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ibu Neliwati salah seorang warga masyarakat yang sedang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini:

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kantor Kecamatan Senapelan , yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”. (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023)

Terkait bagaimana gambaran SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang ada di Kecamatan Senapelan maka penulis melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, sebagaimana tergambar sebagai berikut:

“SOP (Standart Operasional Procedure) kita ada tetapi masih tahun 2020 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut memang sudah kita pasang di dalam ruangan ini namun kadang kala masyarakat tidak memahaminya apa itu SOP Pelayanan.” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Berikut dapat ditampilkan SOP (*Standart Operasional Procedure*) pengurusan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ada di Kecamatan Senapelan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini:

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		PEMOHON	PETUGAS PENERIMA BERKAS	STAF ADMINIS TRASI	KASI	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon mencari informasi dan mengajukan permohonan dan persyaratan yang diperlukan ke loket pelayanan	□						Formulir Dokumen Persyaratan	3 menit	Permohonan Diterima.
2	Petugas menerima permohonan dan memeriksa kebenaran dan kelengkapan berkas persyaratan. Memberikan formulir isian. Jika tidak memenuhi persyaratan berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Apabila memenuhi syarat, dicatat di buku agenda dan berkas diajukan ke Camat melalui Kasi Tramb.	□	◇					Buku Agenda ATK	3 menit	Kelengkapan Berkas permohonan
3	Kasi memeriksa dan mengoreksi, jika sesuai ketentuan memerintahkan staf mengetik konsep Surat Tugas Tim Teknis untuk Survey Lapangan.				□			Komputer Printer	10 menit	Draft Surat Tugas Survey lapangan.
4	Staf mengetik konsep surat tugas survey dan menyerahkan hasilnya kepada Kasi.				□			ATK	15 menit	
5	Kasi memeriksa dan mengoreksi, apabila sudah sesuai ketentuan diparaf dan diajukan ke Camat melalui Sekcam.				□			Draft Surat Tugas Survey	2 menit	
6	Sekcam memeriksa, diparaf jika setuju dan diteruskan kepada Camat, jika tidak setuju dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki.				□	◇			2 menit	
7	Camat menandatangani surat jika setuju dan menyerahkan kepada Sekcam, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekcam untuk diperbaiki/dilengkapi				□	◇		Draft Surat Tugas Survey dan lembar disposisi.	2 menit	
8	Sekcam menyerahkan kepada Kasi untuk diregistrasi.				□			Surat Tugas dan Disposisi	1 menit	Surat Tugas Tim Teknis.
9	Kasi menyerahkan ke staf untuk penomoran, cap stempel dan pengarsipan.				□			ATK Buku	1 menit	
10	Staf memberikan nomor, cap stempel, mengarsipkan dan menyerahkan ke Tim Teknis.				□			Agenda	2 menit	
11	Tim Teknis melakukan survey lapangan, BA Pemeriksaan, Rekomendasi Tim Teknis, Gambar Bangunan, Ketetapan Biaya, dll. Hasilnya dihimpun dan Kasi memerintahkan staf untuk membuat Konsep penerbitan IMB.				□			Dokumen persyaratan permohonan IMB.	1 hari	Berita Acara Survey dan Rekomendasi Tim Teknis.
12	Staf mengetik dan menyerahkan hasilnya kepada Kasi.				□			Komputer Printer	15 menit	Draft IMB
13	Kasi memeriksa dan mengoreksi, apabila sudah sesuai ketentuan diparaf dan diajukan ke Camat melalui Sekcam.				□			Draft IMB	5 menit	
14	Sekcam memeriksa, diparaf jika setuju dan diteruskan kepada Camat, jika tidak setuju dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki.				□	◇		Lembar Disposisi	2 menit	
15	Camat menandatangani surat jika setuju dan menyerahkan kepada Sekcam, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekcam untuk diperbaiki/dilengkapi				□	◇		IMB dan disposisi	2 menit	Surat IMB yang telah ditandatangani Camat.
16	Sekcam menyerahkan kepada Kasi untuk diregistrasi.				□			Surat IMB	1 menit	
17	Kasi memerintahkan staf untuk registrasi, cap stempel, pengarsipan, menginformasikan kepada pemohon bahwa IMB telah selesai.				□			Buku Agenda, ATK	1 menit	
18	Staf melakukan registrasi dan menyerahkan IMB dan kelengkapannya kepada Petugas Loket.				□			Buku Agenda, ATK	2 menit	
19	Petugas menginformasikan kepada Pemohon bahwa IMB telah selesai dan jumlah retribusi yang harus dibayar.				□			Telephone	2 menit	
20	Pemohon membayar retribusi sesuai ketentuan dan menyerahkan resi/bukti pembayaran kepada petugas untuk pengambilan IMB.	□						Buku Agenda, ATK	15 menit	
21	Petugas menyerahkan IMB dan kelengkapannya kepada Pemohon.				□			Buku Agenda, ATK	2 menit	
22	Pemohon menerima dan menandatangani tanda terima berkas.	□						Buku Agenda, ATK	2 menit	

Gambar 5.2. SOP pengurusan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Senapelan

Sumber: Kecamatan Senapelan Tahun 2023

Setiap organisasi pemerintah sudah seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pelayanan, SOP juga akan memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam setiap pelaksanaan tugas mereka. SOP akan memberi dampak positif secara internal maupun eksternal.

Secara internal, SOP akan menjadi dokumen yang akan melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang. Sementara untuk kepentingan eksternal, SOP akan memberikan kemudahan dan kepastian bagi para pengguna jasa pelayanan (pegawai).

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Senapelan.

b. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Senapelan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saat itu juga apabila bisa diselesaikan maka pegawai mengusahakan penyelesaiannya tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang tidak bisa langsung selesai hari itu, maka pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Bapak Rodi Wahyudianto salah seorang masyarakat yang sedang mengurus administrasi penerbitan

rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini

“Saya waktu itu mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika e-KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023)

Senada dengan Bapak Tegus Priatna yang juga sedang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saat itu, penulis mencoba mewawancarainya dimana dari hasil wawancara diketahui bahwa:

“Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya, sekarang saya ingin mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berkas yang diminta sudah saya lengkapi, namun belum tahu juga berapa lama surat rekomendasi ini bisa saya terima.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023)

Selanjutnya Ibu Neliwati mengatakan terkait petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat juga diketahui dari hasil wawancara berikut ini:

“Sepengetahuan saya standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan petugas yang akan mensurvey kondisi dilapangan tidak berada ditempat. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023).

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama sebab dengan adanya jaminan ini akan memberikan kepastian kepada masyarakat seberapa lama batas waktu penyelesaian sebuah pekerjaan. Dengan adanya

jaminan tepat waktu maka pengguna layanan akan mendapat kepastian terkait produk layanan yang sedang ingin dia dapatkan. Selain itu adanya jaminan tepat waktu ini pengguna layanan dapat mengatur waktu untuk menyesuaikan dengan kondisi yang telah ditentukan sehingga waktu pengguna layanan tidak terbuang begitu saja.

c. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan Senapelan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. Dalam pengurusan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan hal ini sudah barang tentu mengeluarkan biaya sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan namun pada saat semua urusan untuk penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka pengguna layanan diwajibkan membayar sesuai dengan yang telah ditentukan.

Kehadiran IMB (izin mendirikan bangunan) pada sebuah bangunan sangatlah penting, karena bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukan lahan. Bahkan keberadaan IMB juga sangat dibutuhkan ketika terjadi transaksi jual beli rumah. Pemilik rumah yang tidak memiliki IMB nantinya akan dikenakan denda 10 persen dari nilai bangunan, rumah pun juga bisa dibongkar.

Pada penerbitan surat rekomendasi penerbitan Izin IMB maka Biaya pengurusan IMB sendiri dihitung berdasarkan luasan rumah tersebut, yakni per meter persegi dikenakan biaya Rp 2.500. Pentingnya masyarakat harus memiliki rekomendasi izin IMB dari kecamatan ini diantaranya:

- 1) Memberikan perlindungan hukum. Dengan begitu, ketika membangun sebuah bangunan dan ada pihak yang merugikan maka bisa proses sesuai hukum.
- 2) Meningkatkan harga jual. IMB adalah salah satu kelengkapan legalitas yang sangat penting. Jika bangunan memiliki IMB, maka harga jual tentu saja bisa meningkat.
- 3) Syarat untuk mengubah HGB menjadi SHM. Ya, IMB memang menjadi salah satu syarat untuk mengubah bangunan dari status HGB menjadi SHM. Tanpa IMB, maka proses pengubahan tersebut tak dapat dilakukan.

Terkait adanya petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan maka penulis berusaha mewawancarai Bapak Tegus Priatna salah masyarakat yang sedang mengurus rekomendasi penerbitan IMB untuk perumahannya di Kantor Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini:

“Dalam proses pemberian pelayanan oleh petugas, pelayanan di sini saya nilai sudah gratis kok, kecuali saat ini saya mengurus rekomendasi untuk penerbitan rekomendasi izin IMB untuk usaha perumahan saya ada beberapa yang harus saya keluarkan dananya namun tidaklah banyak karena memang setau saya dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung untuk pengurusan izin IMB memang sudah diatur untuk besaran yang harus dibayar”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023)

Senada dengan hal tersebut, Bapak Rodi Wahyudianto salah seorang warga masyarakat yang sedang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga menyampaikan hal yang sama:

“Saya saat ini sedang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sejauh ini tidak ada biaya yang saya keluarkan dan saya juga tidak pernah diminta secara langsung oleh petugas terkait biaya layanan yang saya terima tersebut tersebut namun memang karena ini melibatkan manusia kadang saya adalah memberi sedikit kepada petugas walaupun yang saya beri juga tidak terlalu banyak, minimal saya menghargai bantuan atas pelayanan yang mereka berikan kepada saya” (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Bapak Rodi Wahyudianto, tanggal 3 Maret 2023).

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya, dan hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara penulis dengan Camat Senapelan sebagai berikut:

“Saya selaku pimpinan disini tidak pernah membuat aturan terkait besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di kantor Kecamatan Senapelan ini karena memang aturan dari pemerintah pusat sampai pemerintah Kota Pekanbaru juga telah mengaturnya, saya senantiasa mengingatkan bawahan saya untuk tidak melakukan pungutan liar (pungli) dalam setiap pelayanan yang mereka berikan karena sesuai komitmen pemerintah bahwa bila terjadi pungutan liar dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka akan ditindak secara hukum. Selama ini saya belum ada menerima aduan dari masyarakat terkait tingkah laku pegawai saya dalam meminta uang kepada masyarakat atas pelayanan yang mereka berikan. Bukti sahnya adalah dimana terkait kritik serta saran melalui aplikasi e-SapaWarga yang ada saat ini belum pernah menerima aduan menyangkut pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Senapelan”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Senada apa yang disampaikan oleh Camat Senapelan, penulis juga mewawancari Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Saya jamin penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Senapelan seperti pengurusan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan sebagainya tidak ada pungutan uang. Ini bentuk penerapan pelayanan prima dengan penuh inovasi kepada masyarakat”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Dibanding kantor kecamatan lainnya, Kecamatan Senapelan sudah berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan bebas biaya bagi masyarakat, sejauh ini di Kecamatan Senapelan sudah memasang sejumlah tulisan penegasan bahwa pelayanan kebutuhan masyarakat gratis. Tulisan 'pelayanan gratis' disetiap sudut ruangan kasi dan ini dipasang langsung oleh Camat Senapelan di berbagai sudut ruangan. Meskipun dianggap hal sepele, namun penandaan tulisan tersebut menjadi acuan masyarakat bahwa segenap pelayanan PATEN di tingkat Kecamatan Senapelan sudah bebas biaya alias anti pungli. Sebagaimana ungkapan Sekretaris Camat Senapelan Ibu Vinora Putri S, STP berikut ini:

"Bapak Walikota memang sudah memberi arahan jauh-jauh hari, tapi kita ingin disimbolkan saja melalui tulisan saja biar masyarakat lebih nyaman, walaupun dengan media apa adanya, apa yang sudah dilakukan kecamatan, Saya juga memberikan perintah agar pemerintah kelurahan yang ada di Kecamatan Senapelan ini juga sama memasang tulisan pelayanan gratis. Namun, karena budaya orang timur yang khas, kadang-kadang ada saja sampai ketelinga saya masyarakat yang memilih menitipkan urusannya ke pegawai karena enggan mengurus sendiri sampai akhirnya memberikan transport atau uang rokok alakadarnya. Terlepas dari hal itu semua, saya berharap kantor kecamatan dan kelurahan harus memberikan kenyamanan bagi masyarakat, lebih-lebih pegawai, supaya tambah betah ngantor karena menganggap kantor seperti rumah sendiri". (Wawancara dengan Sekretaris Camat Senapelan Ibu Vinora Putri S, STP, tanggal 1 Maret 2023).

Camat Senapelan mengatakan, arahan Pemerintah Kota Pekanbaru dan pemerintah pusat sudah jelas dari dulu bahwa pelayanan yang urusannya dengan

kepentingan masyarakat adalah gratis. Pihaknya, membuat kebijakan pemasangan tulisan 'pelayanan gratis' di setiap sudut ruangan, hanya sebatas penegasan saja bahwa mengurus dokumen kependudukan, sosial, keagamaan dan lainnya bebas pungutan. Sikap berani yang diambilnya itu semata sebut Camat, untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat agar tidak resah saat mengurus keperluannya dikantor Kecamatan Senapelan.

Sebagai komitmen atas dedikasi yang tinggi atas pelaksanaan PATEN yang diselenggarakan Kecamatan Senapelan selama ini maka pada tahun 2020 yang lalu Kecamatan Senapelan didapuk sebagai juara I dalam Penilaian Evaluasi Kinerja Kecamatan Tingkat Provinsi Riau Tahun 2020. Kompetisi antar pemerintah kecamatan itu melibatkan setiap perwakilan terbaik dari seluruh kecamatan di kabupaten/kota masing-masing. Penghargaan sebagai juara sendiri, diserahkan langsung oleh Gubernur Riau Drs. Syamsuar.

Atas Prestasi yang diraih oleh Kecamatan Senapelan sebagai juara I dalam Penilaian Evaluasi Kinerja Kecamatan Tingkat Provinsi Riau Tahun 2020, maka penulis melakukan wawancara dengan Camat Senapelan sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

"Prestasi ini bukan tujuan akhir, tetapi hanya bonus dari usaha dan kerja keras kami selama ini dalam pencapaian tujuan untuk mewujudkan Kecamatan Senapelan yang profesional dalam menyelenggarakan pemerintahan, dalam menjalankan tugas dan fungsi selama ini masih terdapat banyak kekurangan. Kedepan kami akan berusaha melakukan pembenahan dan peningkatan seluruh komponen yang ada." (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Terkait dengan prestasi yang diraih oleh Kecamatan Senapelan dalam hal Penilaian Evaluasi Kinerja Kecamatan Tingkat Provinsi Riau Tahun 2020, maka

penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, sebagaimana tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

"Peningkatan kualitas pelayan (quality of service) akan semakin penting. Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kwantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan dan harapan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin diitngkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat. Pelaksanaan program "PATEN" termasuk kebijakan publik yang merupakan pedoman bagi pelaksanaan tugas dan fungsi dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat di setiap kecamatan. Proses untuk melakukan pembaharuan maupun perbaikan di bidang layanan publik tentu masih terus ditingkatkan oleh Kecamatan Senapelan karena permintaan pelayanan jasa publik senantiasa akan selalu meningkat. Saya berharap penghargaan-penghargaan lainnya dapat menyusul singgah di Kecamatan Senapelan di masa yang akan datang sebab bagaimapun juga setiap prestasi yang diraih akan berefek kepada peningkatan prestasi-prestasi lainnya. Mudah-mudahan, prestasi yang diraih oleh Kecamatan Senapelan ini mampu menjadi pemancing bagi pemerintahan di kecamatan lainnya untuk mengeluarkan segala daya dan upaya demi tercapainya pelayanan yang prima ditengah-tengah masyarakat." (Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, tanggal 1 Maret 2023)

Atas pretasi yang diraih selama ini maka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan Pemerintah Kecamatan Senapelan, ternyata mendapat perhatian positif dari berbagai pihak, baik dari Provinsi Riau maupun dari luar provinsi. Bahkan pemerintah dari luar Riau sudah berulang kali berkunjung ke pemerintah Kantor Camat Senapelan untuk melihat dan mengetahui langsung penerapan sistem Paten tersebut.

Seperti rombongan dari Pemerintah Kecamatan Tanah Tumbuh, Kabupaten Muaro Bungo, Provinsi Jambi sengaja datang ke Kecamatan Senapelan untuk melihat pelaksanaan Paten. Rombongan ini dipimpin langsung Camat Tanah Tumbuh, Syafrizal. Dalam kunjungan kerjanya itu, Syafrizal beserta

stafnya melakukan tanya jawab terkait seberapa jauh pelaksanaan PATEN yang telah berjalan, kendala apa yang terjadi dalam pelaksanaannya hingga Kecamatan Senapelan menjadi terbaik ke 1 dalam pelaksanaan PATEN se-Kota Pekanbaru dan terbaik ke II se-Provinsi Riau.

Sama juga seperti halnya rombongan studi banding (stuban) peserta Diklat Pimpinan tingkat IV Kabupaten Pasaman Barat Provinsi Sumatra Barat yang berjumlah 13 orang, mereka juga ingin melihat sejauhmana inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan publik yang ada di Kecamatan Senapelan sehingga mampu meraih prestasi terbaik yang dapat dibanggakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis dilokasi penelitian maka terkait indikator jaminan sudah dapat berjalan secara maksimal hal ini dapat dibuktikan dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. selain itu Kecamatan Senapelan sudah berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan bebas biaya bagi masyarakat, sejauh ini di Kecamatan Senapelan sudah memasang sejumlah tulisan penegasan bahwa pelayanan kebutuhan masyarakat grati

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan publik yang baik adalah keinginan seluruh masyarakat tanpa adanya pungutan biaya apapun. Meski demikian, setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Pelayanan tanpa biaya ataupun tanpa pungli bukanlah sebuah prestasi. Namun suatu kewajiban yang harus dilakukan

sebagai abdi negara. Oleh sebab itu, diperlukan tekad dan kreatifitas untuk melakukan suatu perubahan.

Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima jaminan dari pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan dan jaminan kepastian atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Pemerintah Kecamatan Senapelan sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era pelayanan berbasis teknologi informasi ini maka kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah kecamatan akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan hal ini harus dapat dicapai oleh setiap lembaga yang berorientasi kepada kepuasan publik.

5. Indikator *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui

kualitas pelayanan publik terkait penyelenggaraan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilaksanakan oleh pegawai Kecamatan Senapelan tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti mengerjakan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan berbincang-bincang dengan teman sebelahnya sambil bermain handphone.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini:

“Kalau menurut saya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu ”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Ahmad Seftiahadi, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Berbeda dengan pendapat dengan Ibu Neliwati salah seorang warga masyarakat yang sedang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini

“Kalau pengalaman saya, sewaktu berurusan dengan pegawai di Kecamatan Senapelan ini pernah diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama. seharusnya ada 1 atau 2 orang petugas yang stand by saat ada rapat karena memang masyarakat yang datang kesini inginya semua dilayani dengan cepat”.(Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023).

Terkait bagaimana perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat, dimana setiap petugas harus benar-benar mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadinya, maka penulis melakukan wawancara dengan Camat Senapelan seperti tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Saya senantiasa mengevaluasi setiap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap hari senin saya pasti melakukan breafing terkait capaian-capaian pekerjaan selama ini, setiap pegawai saya evaluasi kinerjanya disana saya akan dapat mengetahui sejauhmana kinerja masing-masing pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dan dalam pertemuan tersebut saya berusaha menekankan kepada pegawai untuk senantiasa berada ditempat kerja selama jam kerja berlangsung dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat banyak” (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan, rasa ketidakpuasan serta akan memberikan citra yang buruk bagi pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Sesibuk apapun seorang pegawai dengan urusan pribadinya namun apabila ada tugas yang melekat kepada dirinya hal tersebut harus didahulukan, sebab selaku petugas layanan komitmen untuk mendahulukan kepentingan masyarakat merupakan sesuatu hal yang wajib diikuti sehingga apabila hal ini

tidak dapat dilaksanakan oleh petugas layanan maka akan menimbulkan kesan yang tidak baik bagi sebuah layanan yang ada pada organisasi tersebut.

b. Petugas Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.

Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Bapak Tegus Priatna masyarakat yang sedang mengurus administrasi penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini

“Pegawai di sini sudah cukup ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain yaa... Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa selain itu kebiasaan pegawai disini pada sibuk main handphone semua, kadang tertawa sendiri di depan hp nya”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023).

Sementara itu masyarakat lainnya menyatakan pendapat yang berbeda, dimana dari hasil wawancara diketahui sebagai berikut:

“Kalau penilaian saya pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu keperluan yang penting kali, yang saya rasakan diantara mereka ini langsung menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. (Wawancara dengan masyarakat yang tidak selesai mengurus IMB Ibu Neliwati, tanggal 3 Maret 2023)

Menanggapi adanya pernyataan dari masyarakat terkait adanya beberapa petugas yang dirasa kurang ramah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurus keperluan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Senapelan, maka penulis melakukan wawancara dengan Camat Senapelan sebagaimana tergambar dalam hasil wawancara berikut ini:

“Sikap ramah, sopan dan santun merupakan kunci sukses dari sebuah pelayanan, di Kecamatan ini saya sangat menekankan betul kepada seluruh pegawai untuk memiliki sifat tersebut demi tercapainya kepuasan masyarakat atas pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang kami diberikan. Terkait adanya sikap dari pegawai disini yang kurang respon dalam menyapa masyarakat saat datang ke Kantor Kecamatan Senapelan bisa jadi itu masih bersifat individu dari pegawai itu sendiri, namun secara keseluruhan saya menjamin bahwa sikap ramah, sopan dan santun merupakan ciri khas dari pelayanan kami. Kedepannya kami akan lebih serius dan konsisten untuk mengevaluasi terkait sikap dan tingkah laku pegawai dalam bekerja terutama dalam hal memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).” (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023).

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan guna melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan adanya pelayanan yang baik maka masyarakat akan memberikan apresiasi yang sangat baik pula. Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan.

Tingkah laku petugas melayani dengan ramah dan sopan santun perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Hal ini disebabkan karena norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda. Beberapa hal yang diatur dalam beretika secara umum, antara lain:

- 1) Penampilan. Penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat Pelanggan terkesan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.
- 2) Sikap dan Perilaku. Pada saat berhubungan dengan Pelanggan seringkali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh Pelanggan, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan Pelanggan.
- 3) Cara berpakaian. Cara kita berpakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan.

- 4) Cara berbicara. Berbicara dengan Pelanggan harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara mengenai hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan dan hindari pembicaraan yang mengejek Pelanggan.
- 5) Gerak-gerak. Pada saat melayani Pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerak anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh Pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak-gerak yang dapat membuat curiga Pelanggan kita, misalnya tatapan mata yang sinis.
- 6) Cara bertanya. Dalam memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat-sifat Pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada Pelanggan. Bila Pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat Pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila Pelanggan yang banyak Tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Dengan adanya sikap petugas administrasi melayani dengan ramah dan sopan santun maka akan memberikan kesan yang baik yang akan selalu diingat oleh orang yang dilayani, dan ini juga akan memberikan dampak yang luar biasa dalam kinerja organisasi untuk mencapai pelayanan yang prima.

c. Pegawai Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak

mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Suhandi selaku pegawai layanan yang bertugas di Kantor Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini:

“Selama ini kami sebagai pegawai yang bertugas di bagian pelayanan sini tidak pernah membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian yang mereka miliki dan kami senantiasa konsisten dengan hal tersebut, karena bagaimanapun juga kinerja kami juga dinilai oleh atasan jadi apabila ada pengguna layanan yang mengeluh dengan layanan yang kami berikan tentu dampaknya juga kami rasakan sebagai petugas layanan”. (Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Suhandi, tanggal 2 Maret 2023)

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Tegus Priatna masyarakat yang sedang mengurus administrasi penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Senapelan diketahui bahwa:

“Dalam pengamatan dan pengalaman saya berurusan disini, petugas yang memberikan pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) saya lihat tidak membedakan pengunjung, semuanya dinilai sama semua. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan ketika saya hendak mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Senapelan ini.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023)

Peneliti juga melakukan pengamatan dan observasi dilapangan, bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Senapelan semuanya sudah memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan dan lebih memprioritaskan layanan berdasarkan nomor antrian. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Rido Rinaldi salah seorang warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi penerbitan

rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Senapelan sebagaimana tergambar pada hasil wawancara berikut ini:

“Pegawai di sini sudah melayani dan sangat menghargai saya kok, karena sewaktu saya baru datang kesini pegawai langsung menyapa dan menanyakan apa keperluan saya, setelah itu mereka langsung mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan juga sangat menghargai saya dalam berbicara”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023)

Dengan adanya sikap yang tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini menandakan bahwa pegawai layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang bertugas di Kecamatan Senapelan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar prosedur pelayanan publik yang ada. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun.

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap inilah yang telah dimiliki oleh pegawai layanan yang bertugas di Kecamatan Senapelan.

d. Pegawai Melayani Dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang

berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Senapelan sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Tegus Priatna sebagai salah warga masyarakat Kecamatan Senapelan yang sering berurusan dengan kantor Kecamatan Senapelan dalam mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengatakan bahwa:

“Penilaian saya pegawai di sini sudah melayani dan menghargai warga masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Senapelan, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara dan hal ini sungguh sangat menyenangkan hati saya”. (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Tegus Priatna, tanggal 3 Maret 2023)

Bapak Rido Rinaldi juga menambahkan bahwa:

“Setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik, ketika saya mengurus keperluan saya disini, pegawai yang ada disini langsung menanyakan keperluan saya.” (Wawancara dengan masyarakat yang selesai mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023)

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi

birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah kecamatan memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “*Front Office*”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “*Back Office*” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, melayani, menghargai, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Senapelan kepada masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga kecamatan untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah kecamatan untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui

empati yang dilakukan oleh pegawai kecamatan itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis dilokasi penelitian dapat diketahui bahwa untuk indikator empati sejauh ini belum dapat berjalan secara maksimal dimana masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak Kecamatan Senapelan dalam meningkatkan kualitas layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan salah satu tugas dari Kecamatan Senapelan, seperti belum semua petugas layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan hal ini sempat dikeluhkan oleh masyarakat yang ada saat itu.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah Kecamatan Senapelan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai.

Edlins (2019) merangkum peran penting empati dalam administrasi publik. Pertama, empati mencegah adanya sifat egoisme, sehingga akan mewujudkan kesetaraan. Dalam pandangan Penulis, kesetaraan ini akan mewujudkan pula keadilan dalam memberikan pelayanan publik dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda. Kedua, empati adalah komponen kunci dari *moral imagination*, sehingga memberi kemampuan bagi pelayan publik untuk mengatasi dilemma secara kreatif dan membuat pelayanan publik menjadi lebih

efektif. Ketiga, empati akan mendorong perumus kebijakan untuk merumuskan kebijakan dengan mempertimbangkan perspektif masyarakat yang memiliki pengalaman lain dari para perumus kebijakan.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai Kecamatan Senapelan harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Didalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah

ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu. Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima termasuk dalam hal ini organisasi Kecamatan Senapelan.

5.2. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan.

Saat ini masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Di dalam sebuah organisasi yang berorientasi kepada pelayanan publik termasuk organisasi kecamatan seperti Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, pelayanan kepada pengguna layanan adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Pengguna layanan akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap pengguna khususnya terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Senapelan. Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik di Kecamatan Senapelan dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik/masyarakat, semakin bagus pula kualitas layanan yang

dilaksanakan oleh pegawai layanan, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi di Kecamatan Senapelan terutama pada Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan. Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Pelayanan publik di Kecamatan Senapelan dapat dikategorikan berjalan secara maksimal apabila masyarakat telah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Senapelan dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun faktor-faktor pendukung pelayanan publik di Kecamatan Senapelan terutaman dalam menjalankan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya sikap saling menyemangati antara sesama pegawai dalam bekerja agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos yang mengatakan bahwa:

“Para pegawai disini sudah saling memiliki ikatan bathin yang kuat, mereka saling memotivasi dan saling memberikan dukungan untuk dapat meningkatkan kinerja individu dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terutama untuk memberikan pelayanan pada Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan”.(Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa para pegawai termasuk Camat Senapelan sudah memahami pribadi masing-masing individu dari pegawai yang bekerja di Kecamatan Senapelan, dari sikap saling memahami ini muncullah sikap untuk saling menyemangati antara sesama pegawai dalam bekerja agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan.

- 2) Senantiasa dilaksanakannya rapat korrdinasi atau semacam evaluasi rutin kepada seluruh pegawai pada setiap tiga bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, sebagai berikut

“Dikantor kecamatan ini kita selalu ada yang namanya evaluasi berjenjang, maksudnya adalah para pegawai akan di evaluasi oleh masing-masing kepala seksi, kemudia kepala seksi sampai sekretaris akan di evaluasi oleh camat. Lalu ada yang namanya rapat koordinasi, dalam kegiatan ini dilaksanakan sekali dalam tiga bulan yang gunanya untuk mengetahui sejauh mana pencapaian kinerja pelayanan pada masing-masing pegawai. Dalam rapat koodinasi ini para pegawai akan di evaluasi sejauhmana kinerja mereka dalam melayani dan apa-apa saja yang menjadi kendala dilapangan”.(Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, tanggal 1 Maret 2023)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa rapat koordinasi dalam rangka evaluasi pelaksanaan pekerjaan senantiasa terselenggara di Kecamatan Senapelan, hal ini sangat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh Kecamatan Senapelan, karena dengan adanya evaluasi yang rutin dilaksanakan selama 3 bulan sekali ini akan terlihat hal-hal yang kurang terlaksana dengan maksimal dapat diperbaiki dan diperbaharui untuk menjadi lebih baik kedepannya.

- 3) Terbentuknya sikap sopan dan santun serta perilaku ramah yang ditunjukkan oleh setiap pegawai yang bekerja di Kecamatan Senapelan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus IMB di Kecamatan Senapelan Bapak Teguh Priyatna sebagai berikut

“Secara pribadi saya sangat senang setiap mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja disini. Para pegawai senantiasa ramah dalam melayani, senyumnya pun saat liat sangat tulus dan ikhlas dan saya begitu dihargai disaat berbicara dengan petugas-petugas yang ada disini”.(Wawancara dengan Masyarakat Yang Selesai Mengurus IMB Bapak Teguh Priyatna, tanggal 3 Maret 2023).

Senada yang disampaikan Bapak Teguh Priyatna, begitu pula yang disampaikan oleh Bapak Rido Rinaldi sebagai berikut:

“Pegawai disini begitu baik kepada saya, ramah dan sopan-sopan. Mereka senantiasa menanyakan keperluan saya tanpa harus saya yang memulainya dan dengan sigap dan tanggap pula mereka memproses apa-apa saja yang menjadi keperluan saya di Kantor Kecamatan ini”.(Wawancara dengan Masyarakat Yang Selesai Mengurus IMB Bapak Rido Rinaldi, tanggal 3 Maret 2023).

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa adanya sikap yang ramah, sopan dan menghargai yang ditunjukkan oleh pegawai di Kecamatan Senapelan akan membuat image layanan yang ada dikecamatan ini menjadi

baik dimata masyarakat selain itu, sikap dan perilaku yang terpuji akan membuat pengguna layanan akan betah dan merasa dihargai selama mendapatkan layanan dari petugas sehingga target kinerja layanan yang ada di Kecamatan Senapelan dapat terlaksana sesuai harapan semua pihak.

Sementara itu terkait faktor-faktor penghambat pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Senapelan adalah sebagai berikut:

- 1) Salah satu faktor penghambat yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan Senapelan, banyak masyarakat yang mengeluhkan lambannya proses layanan yang dikerjakan petugas padahal keterlambatan tersebut disebabkan oleh tidak lengkapnya berkas-berkas untuk penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dibawa oleh masyarakat sehingga petugas membutuhkan waktu yang lebih untuk dapat menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Hardi sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Selaku petugas yang memberikan layanan kepada masyarakat yang meminta penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), saya senantiasa menghadapi berbagai macam persoalan terkait layanan yang kami berikan, yang paling sering saya jumpai adalah banyaknya masyarakat yang datang kesini untuk mendapatkan layanan kecamatan namun tidak membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan. Contohnya saja mereka ingin penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) namun berkas terkait berupa surat keterangan dari Lurah setempat mereka tidak bawa padahal kami sudah pajang di kantor ini persyaratan-persyaratan tersebut. Yaaa....akhirnya proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi sedikit terkendala dan kami tidak bisa menyelesaikan di hari itu juga”.(Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Bapak Hardi, tanggal 2 Maret 2023).

Senada dengan hal tersebut Kepala Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Ibu Suryani, MM juga memberikan pernyataannya:

“Banyak masyarakat yang datang kesini untuk mengurus administrasi penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) membawa berkas-berkas yang tidak lengkap, kami disini sebenarnya ingin memproses saja berkas-berkas tersebut asalkan persyaratan yang diminta dapat dilengkapi menjelang surat menyuratnya selesai. Akan tetapi banyak dari masyarakat disini yang malas untuk kembali dan cenderung memaksa untuk dapat diselesaikan administrasinya di hari itu juga. Selaku pelayanan masyarakat tentu kita punya aturan kerja yang jelas dan SOP yang sudah disepakati bersama. Hal seperti ini selalu kami alami”.(Wawancara dengan Kepala Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Ibu Suryani, MM, tanggal 1 Maret 2023)

Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa selama ini masyarakat beranggapan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang ada di Kecamatan Senapelan terutama dalam penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diselesaikan hari itu juga namun kebanyakan dari masyarakat yang datang kesana banyak tidak melengkapi persyaratan administrasi yang harus dilengkapi dan hal ini berakibat kepada tidak berjalannya dengan baik pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat.

- 2) Terbatasnya sumberdaya apatur yang memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang informasi dan teknologi terutama pegawai yang menguasai Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan. Hal ini dikarenakan dalam proses

penerimaan pegawai lebih berorientasi kepada kuantitas saja tanpa melihat kualitas dan latar belakang keilmuan dan kemampuan seorang pegawai sehingga banyak bidang-bidang yang ada di pemerintahan terutama pada bidang layanan publik pada kecamatan tidak terisi dengan baik sehingga berakibat kemampuan dari pegawai layanan tidak merata.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Camat Senapelan terkait terbatasnya sumberdaya apatur yang memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang informasi dan teknologi terutama pegawai yang menguasai aplikasi Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan:

“Kami sangat membutuhkan pegawai yang berkualitas yang mampu memahami teknologi terkini terutama menggunakan aplikasi Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan, sebagai garda terdepan pelayanan pemerintah di tengah-tengah masyarakat kami membutuhkan SDM yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kami. Sejauh ini personil yang ada dikecamatan ini bukannya tidak baik akan tetapi kan bisa dilihat sendiri masih banyak yang tidak paham akan metode pelayanan berbasis teknologi. Ini menjadi sebuah kendala bagi kami dan kami sangat berharap ada kebijakan dari Pemerintah untuk lebih memperhatikan peningkatan pelayanan kecamatan baik itu dari SDM nya maupun sarana dan prasarannya”. (Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

- 3) Adanya pengaruh politik dalam pelaksanaan layanan Kecamatan Senapelan terutama pada tataran pelayanan yang diberikan juga kepada kebijakan yang dilaksanakan.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan tidak ada satupun negara yang tidak menggunakan partai politik yang didukung dengan sistim politik suatu negara, yang tidak akan dapat dilepaskan dari sistem dan bentuk pemerintahan yang dianut oleh negara, karena untuk menentukan bentuk dan susunan

pemerintahan dalam suatu negara yang merupakan cerminan suatu negara adalah sistim politik suatu negara yang bersumber dari partai politik yang ada.

Sebagaimana diketahui dalam pelayanan yang diberikan di Kecamatan Senapelan tidak membedakan antara masyarakat kelas atas ataupun masyarakat kelas bawah. Maksud dari masyarakat kelas atas dalam hal ini adalah masyarakat yang memiliki strata kehidupan sosial yang berpengaruh ditengah-tengah masyarakat diantaranya para pejabat, pengusaha ataupun para elit politik sementara itu dalam pemahaman masyarakat kelas bawah bisa saja diartikan sebagai petani, buruh ataupun nelayan.

Dalam proses pelaksanaan layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan selama ini hal yang paling sering dijumpai dan ditemuinya masalah dalam pelayanan yang diberikan adalah adanya masyarakat kelas atas terutama yang berlatar belakang pengurus partai atau elit politik yang memiliki kuasa dan kewenangan membuat kebijakan. Pada jenis masyarakat seperti ini mereka cenderung semua layanan yang ada di Kecamatan Senapelan maunya cepat diselesaikan walaupun syarat-syarat yang mereka bawa belum lengkap. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara penulis dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yohana, sebagai berikut:

“Dalam beberapa kesempatan saya memang pernah berhadapan dengan orang-orang seperti ini, mereka cenderung ingin cepat saja tanpa harus melewati prosedur yang ada. Kebanyakan yang memiliki perilaku demikian yaa orang-orang yang berlatar belakang dari partai atau elit politik. Mereka-mereka ini biasanya datang ke kantor ini tidak melewati meja layanan, mereka langsung berjumpa dengan Bapak Camat dan langsung mengutarakan kemauannya. Sebenarnya ini sudah menyalahi prosedur yang

ada namun apa boleh buat karena mereka-mereka ini memiliki kuasa dan pembuat kebijakan yaa kami harap maklum saja”.(Wawancara dengan Staf Pelayanan Kecamatan Senapelan Ibu Yohana, tanggal 2 Maret 2023).

Sementara itu Camat Senapelan juga memberikan pernyataannya terkait adanya masyarakat kelas atas terutama yang berlatar belakang pengurus partai atau elit politik yang memiliki kuasa dan kewenangan yang datang ingin mendapatkan pelayanan di Kecamatan Senapelan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Saya memaklumi sajalah kalau mereka-mereka ini datang kekantor ini untuk mendapatkan layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tanpa harus melewati meja layanan atau melengkapi berkas sesuai administrasi yang telah kami berikan. Kita disini serba salah pula sebenarnya karena orang seperti ini kalau tidak dilayani secara baik kadang kala mereka ekspose kemediia atau menelpon pimpinan yang lebih tinggi padahal kita disini bekerja sesuai prosedur yang ada sedangkan mereka ingin cepatnya saja yaaa alhasil kami disini mau tidak mau harus melayani apa yang mereka inginkan dan sejauh itu tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di republik ini sebisa mungkin akan kami layani”.(Wawancara dengan Camat Senapelan Ibu Yeni Erita, S.Sos, tanggal 1 Maret 2023)

Selain adanya faktor masyarakat yang berlatar belakang dari elit politik yang ingin mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Senapelan juga terkait kebijakan yang dibuat oleh elit-elit politik juga mempengaruhi kualitas layanan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kecamatan Senapelan kepada masyarakat terutama terkait penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sampai saat ini tidak kunjung selesai permasalahannya. Kebijakan-kebijakan tersebut sering berubah-ubah dalam proses pelaksanaannya dimana yang sebelumnya proses penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

dilaksanakan oleh pihak kecamatan lalu dialihkan kepada UPT Layanan Publik DPMPSTP Kota Pekanbaru kemudian dengan adanya sekelumit masalah hukum yang terjadi pada pemerintah maka proses tersebut kembali lagi dilaksanakan oleh pihak kecamatan namun dengan segala kelamahan dan kekurangannya kebijakan tersebut mau tak mau harus dilaksanakan sehingga hal ini berdampak kepada image kurang sigapnya pihak kecamatan dalam bekerja.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, terkait sering berubah-ubahnya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyangkut pelayanan yang dilaksanakan oleh kecamatan”

“Sampai saat ini banyak kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh elit politik yang berdampak kepada kebingungan di daerah-daerah terutama pelayanan yang dilaksanakan oleh kecamatan, terutama penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), mulai dari masalah kewenangan yang melaksanakannya. Belum lagi masalah elit-elit tersangkut masalah korupsi mulai dari selevel menteri sampai kepada pimpinan partai yang berhubungan terkait pembuatan kebijakan pemerintah. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja pelayanan yang kami berikan karena masyarakat dirugikan akibat tidak jelasnya layanan”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Dan Trantib Bapak Muhammad Aidil, M.Si, tanggal 1 Maret 2023)

Adanya pengaruh politik dalam penyelenggaraan di kecamatan sebenarnya memiliki dampak positif pula dimana aparaturnya penyelenggara akan merasa diawasi dan dinilai kinerjanya oleh pihak legislatif selain itu akan terlihat sejauhmana kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat karena orang-orang yang berkecimpung di dunia politik merupakan perwakilan dari aspirasi-aspirasi masyarakat, oleh karena itu perlu

adanya sinergi yang positif untuk sama-sama meningkatkan pelayanan pemerintah kearah yang lebih baik lagi terutama pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan.

Hadirnya sistem politik dalam birokrasi pemerintahan merupakan tuntutan mutlak yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian layanan merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai media yang wajib memenuhi kebutuhan rakyatnya. Birokrasi, baik secara personal maupun institusional, merupakan organ negara yang diberi tugas menjalankan semua kebijakan pemerintah yang terkait dengan kepentingan rakyat. Peran ini menjadi strategis karena hanya mereka yang memiliki wewenang menguasai akses atas kepentingan publik. Kondisi ini membuat birokrasi rentan terhadap pengaruh kekuasaan atau politik praktis. Agar tidak terjebak dalam permainan politik praktis, wewenang birokrasi dibatasi sesuai dengan hierarki jabatannya. Hierarki jabatan dalam birokrasi disusun secara bertingkat, dari yang paling tinggi sampai kepada yang paling rendah.

Dalam setiap hierarki terdapat kekuasaan pejabat birokrasi. Pembatasan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya pencampuran kepentingan pribadi pejabat birokrasi ke dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat sehingga birokrasi tetap menjadi kekuatan yang netral dari pengaruh kelompok tertentu. Artinya, birokrasi tidak mudah dibawa ke dalam pertarungan antara aktor politik yang sedang berkompetisi atau cenderung lebih patuh pada kekuatan politik yang menjadi patronnya. Netralitas birokrasi

tercermin dari kemampuan pejabatnya dalam hal ini Camat meletakkan fungsi birokrasi di atas semua kepentingan pribadi dan mengutamakan kepentingan negara dan rakyat.

- 4) Masih adanya masyarakat yang tidak taat dan cenderung tidak tertib dalam hal mendapatkan layanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Senapelan.

Hal ini dapat diketahui dari masih adanya proses pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan yang diurus oleh calo yang mengatasnamakan orang-orang penting terutama para pejabat politik ataupun pejabat daerah yang enggan datang langsung mengurus administrasi penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sehingga hal ini berdampak kepada kurang maksimalnya layanan yang diberikan oleh petugas. Hal terkait masih maraknya percaloan dalam sistim birokrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah terutama pada pemerintahan kecamatan sesuatu yang dapat merusak tatanan birokrasi itu sendiri, selama ini pada Kecamatan Senapelan praktik percaloan masih saja ditemui dalam proses pelaksanaan pelayanannya, hal ini terjadi dikarenakan adanya celah yang dapat dimasuki oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara instan tanpa harus melalui prosedur yang telah ditentukan.

Praktik percaloan yang salam ini marak terjadi di Kecamatan Senapelan cenderung dilakukan oleh pihak-pihak yang ingin mencari keuntungan pribadi dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Senapelan, selain percaloan ini dilaksanakan oleh masyarakat, para pegawai juga memiliki andil disini karena selama ini para calo diberi keleluasaan untuk mengurus

penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ingin memakai jasanya sementara itu para pegawai yang betugas juga tidak menolak adanya calo yang mengurus penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang bukan miliknya sendiri.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan serta fakta-fakta yang ada dilapangan terkait penelitian tentang pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang dianalisis berdasarkan indikator berwujud telah mampu dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat diketahui dari ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan seperti adanya ruang tunggu, tempat parkir yang luas dan alat kerja yang sudah berbasis teknologi informasi. Untuk indikator kehandalan belum dapat dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem Paten sehingga penerbitan rekomendasi izin IMB tidak sesuai prosedur. Untuk indikator ketanggapan sajuah ini sudah dilaksanakan secara maksimal, hal ini diketahui dari para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dengan tepat dan teliti tanpa ada kesalahan. Untuk indikator jaminan sudah dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat dibuktikan dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Sedangkan untuk indikator empati belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dapat diketahui dari tidak semua

petugas layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan hal ini sering dikeluhkan oleh masyarakat kepada pimpinan di kecamatan namun jarang untuk ditindaklanjuti.

2. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru diantaranya:

- 1) Faktor Pendukung

- a. Munculnya sikap saling menyemangati antara sesama pegawai dalam bekerja agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- b. Senantiasa dilaksanakannya rapat koordinasi secara rutin kepada seluruh pegawai terkait kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.
- c. Terbentuknya sikap sopan dan santun serta perilaku ramah yang ditunjukkan oleh setiap pegawai yang bekerja.

- 2) Faktor Penghambat

- a. Kesadaran masyarakat yang masih rendah untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan penerbitan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan.
- b. Terbatasnya sumberdaya apatur yang memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang informasi dan teknologi terutama pegawai yang menguasai aplikasi layanan Paten

- c. Adanya pengaruh kebijakan politik dalam pelaksanaan layanan kecamatan
- d. Masih adanya masyarakat yang tidak taat dan cenderung tidak tertib dalam hal mendapatkan layanan yang diberikan oleh petugas layanan

6.2. Saran

Mengingat pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, maka dengan ini disarankan

- 1) Dalam rangka meningkatkan skill dan kemampuan pegawai Kecamatan Senapelan dalam rangka peningkatan pelayanan publik di tengah-tengah masyarakat maka perlu diberikan pendidikan dan pelatihan terkait penggunaan teknologi informasi kepada semua pegawai terutama pada bidang pelayanan pelayanan Sistem Paten Izin Mendirikan Bangunan agar mampu mengoperasikan sistem layanan berbasis website. Selain itu, penambahan pegawai di bagian pelayanan juga perlu dilaksanakan dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Pemerintah Kota Pekanbaru.
- 2) Para pegawai layanan yang bertugas di Kecamatan Senapelan harus senantiasa saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan. Selain itu perlunya untuk melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti kursi tempat layanan dengan tujuan pengguna layanan merasa nyaman pada saat berurusan dengan pegawai di Kecamatan Senapelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Salim. 2012. *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara. Wacana.
- Aldursanie, Ridwan, 2019 *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on : <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 21 September 2022
- Arikunto, Suharsimi, 2016, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atik,dan ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Atmosudirdjo,Prajudi. 2014. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Barnard, I, Chester. 2014. *Organisasi dan manajemen, Struktur, Perilaku dan proses*. (Alih Bahasa) Jakarta: Gramedia
- Buku Kebijakan PATEN,2012 Dirjen Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.*
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Dunn, William N.2013, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (Alih Bahasa). Yogyakarta : Gadja Mada University Press
- Edlins, Mariglynn, 2019. *Developing a Model of Empathy for Public Administration*, Administrative Theory & Praxis
- Gibson, James L. Ivancevich John, M dan Domelly James J. 2010. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*, Alih bahasa Djoerbanwahid, Jakarta:Erlangga.
- Gie. The Liang. 2010. *Pengertian Kedudukan dan Perincian IlmuAdministrasi*, Yogyakarta: Karya kencana
- Handoko T. Hani, 2012, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*., Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPF, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 2010. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung

- Herdiana, Nana 2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia.
- Islamy, M. Irfan. 2013. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta. CV. Sinar Grafika
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2019. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Nuraisyah, Syahir Natsir, Nasir Mangngasing, dan Daswati, 2020. *International Journal, Implementation of the Building Permit Policy in terms of Communication and Resources Aspects in Palu City*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Lia Febrianti, 2017. *Journal Ilmiah Administrasi Pemerintah Daerah. Implementation of Integrated Sub-District Administrative Service Policy in Garut District..*
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Mira Veranita, 2016. *The Implementation of Integrated Administrative Service Districts (Paten) in the District of Cimaung Bandung Indonesia Prosiding Asian Pasific Consortium of Researchers and Education*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Rachmat Gustiana dan MD Sukamto, 2019. *Jurnal Mozaik. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang)*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Afriyanni, 2018. *Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kota Padang*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Herry Mulyadi, 2020. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Panca Setyo Prihatin, Sylvina Rusadi dan Dita Fisdian Adni, 2019. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru*.

- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Desi Apriani, 2019. *Kualitas Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Anugrah Yulistiono Ririherna dan Irfan Setiawan, 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa. Pelayanan Aparatur dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Aceng Ulumudin dan Widi Dwiandini, 2021. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Pravita Sari, 2016. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi di Kantor Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjung Pinang*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Dila Firlena, Amni Z. Rahman. 2019. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Rahman Al'Padil, 2016. *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Wisnu Subroto, Meyzi Heriyanto dan Okta Karneli, 2021. *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Hagia Harsanti, 2018). *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah. The Service Quality for Property Bulding Permit in Sumedang Regency*.
- Jurnal Review Program Pascasarjana Universitas Islam Riau. Nuraisyah, Syahir Natsir, Nasir Mangngasing, dan Daswati, 2020. *International Journal. Implement-ation of the Building Permit Policy in terms of Communication and Resources Aspects in Palu City*.
- Kirom, 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.

- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Marihot Pahala Siahaa, 2015. *Hukula Bangunan Gedung di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Mahsun, Mohammad. 2011. *Pengukuran kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, UGM. Press, Yogyakarta
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2011. *Komunikasi organisasi (terjemahan)*. Bandung: Rosdakarya
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan*
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2014 tentang *Bangunan Gedung*
- Rivai, Veithzal, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta, Murai Kencana
- Ruky Achmad S, 2012, *Sistem Manajemen Kinerja*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2012. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2012. *Statistika Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 12.0 for Windows*. Bandung: Alfabeta
- Suprihanto. John. dkk. 2013. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Sutarto. 2012. *Dasar-dasar Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Sunarto, 2015 *Pajak dan Retribusi Daerah*, Amus dan Citra Pustaka, Yogyakarta.

- Subarsono. 2015. *Analisa Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Pustaka Peajar: Yogyakarta
- Sedarmayati, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta Penerbit Graha Ilmu
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Sopiah. 2014. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Andi Offset
- Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Umar, Husein, 2012, *Metodologi Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Widodo, Eko Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wigati, Sri, 2014 “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, *Maliyah* 01, no. 01,
- Wijayanti, Irine Diana Sari. 2015. *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia