

**PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KECAMATAN MANDAU
OLEH DINAS TATA KOTA, TATA RUANG DAN PEMUKIMAN
KABUPATEN BENGKALIS**

Oleh

Hendry Andry

Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

ABSTRACT

This research was designed to analyze public service of building permit management in Mandau District by City Palanning, Spatial Planning an Residence Depertement of Bengkalis Regency. The type of this research was descriptive survey and used quantitative method. The population and sample consist of two groups, the 22 employees of city planning, Spatial Planning and Residence Departement of Bengkalis Regency and the 50 people whom managed the building permissions. The techniques of collecting data were by providing questionnaires, interviews and observations. There were six numbers of indicators in research. This research concluded that The Public Service of building permit management in Mandau District that did by City Planing, Spatial Palnning and Residence of Bengkalis was in category Good Enough.

Keywords : Service, Public, Building, Permits

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi dan sampel seluruh pegawai Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis sebanyak 22 orang dan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner, wawancara langsung dan observasi. Ada 6 indikator yang digunakan dan penelitian ini menyimpulkan Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis berada dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Izin, Bangunan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebutuhan lahan wilayah perkotaan terutama berhubungan dengan pertumbuhan, perluasan dan perkembangan ruang kota yang diperlukan bagi prasarana kota seperti perumahan, bangunan umum, jaringan jalan, jaringan air minum, jaringan

sanitasi, taman-taman dan lapangan olah raga. Kebijakan tentang Penataan Ruang di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Diamanatkan dalam Undang-undang tersebut bahwa untuk masing-masing daerah agar di susun

suatu Rencana Tata Ruang sebagai pedoman dalam penataan ruang, dan dalam implementasinya harus dapat mencerminkan sekaligus menciptakan upaya yang optimal, seimbang, terpadu dan tertib antara kepentingan daerah, masyarakat, yang baik dan berkesinambungan di dalam pemanfaatan ruang.

Tata ruang merupakan suatu rencana yang mengikat semua pihak, yang berbentuk alokasi peruntukan ruang di suatu wilayah perencanaan. Bentuk produk tata ruang pada dasarnya dapat berupa alokasi letak, luas dan atribut lain (misalnya jenis dan intensitas kegiatan) yang direncanakan dapat di capai pada akhir rencana. Selain bentuk tersebut, Tata Ruang juga dapat berupa suatu prosedur belaka (tanpa menunjuk alokasi letak, luas dan atribut lain) yang harus dipatuhi oleh pengguna ruang di wilayah rencana. Namun tata ruang dapat pula terdiri atas gabungan kedua bentuk diatas, yaitu terdapat lokasi ruang dan juga terdapat prosedur. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu prosedur perijinan yang harus dipenuhi dalam suatu kegiatan pemanfaatan dan pengendalian ruang. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki fungsi penting dan menentukan pada tahap pemanfaatan ruang sebagai upaya antisipasi penurunan kualitas ruang akibat pemanfaatan ruang yang kurang sesuai. Penggunaan ruang di perkotaan oleh masyarakat sering tidak efisien dan cenderung menimbulkan konflik karena tiap pelaku/aktor-aktor pembangunan berusaha mengoptimasi kepentingannya masing- masing atau kelompoknya.

Rencana Tata Ruang diharapkan dapat mencegah gejala tersebut, sehingga ruang yang digunakan oleh masyarakat dapat menjadi lebih efisien dan sesuai dengan kepentingan bersama secara menyeluruh. Di lain pihak, perkembangan wilayah

yang terjadi, menyebabkan banyaknya lahan yang dijadikan oleh masyarakat sebagai tempat permukiman dan perdagangan/usaha. Sehingga intensitas penggunaan lahan dan harga lahan/tanah sebagai bentuk pemanfaatan ruang semakin tinggi. Sehingga dalam pemanfaatan ruang dan khususnya kegiatan pendirian bangunan oleh masyarakat yang menunjukkan peningkatan, belum diimbangi dengan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan pemanfaatan ruang yang ada. Sebagai akibatnya adalah proses penataan kota terkesan mulai tidak teratur.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai salah satu bentuk ijin pemanfaatan ruang di daerah dan dimaksudkan untuk mengoptimalkan penataan, pengawasan dan pengendalian kegiatan mendirikan bangunan yang dilakukan oleh masyarakat, sejalan dengan kehidupan yang kian berkembang dan maju.

Umumnya, IMB ditujukan untuk 2 jenis bangunan:

- a. Bangunan Rumah Tinggal adalah semua jenis bangunan umum dengan penggunaan tertentu, seperti Hunian (Apartemen, Condominium, Rumah Susun, Asrama, Perumahan).
- b. Bangunan Non Rumah Tinggal (NRT) adalah bangunan yang digunakan untuk kegiatan tempat tinggal bagi keluarga (single family), perdagangan (Toko/Pertokoan, Restoran, Bioskop, Pasar, supermarket), Kantor Tunggal/ Perkantoran, Industri, Pergudangan, Sekolah, Rumah Sakit, Rumah Ibadah (Masjid, Gereja, Vihara, dsb), Gedung Pertemuan, Terminal, Stasiun KA, Bandara. Jenis bangunan rumah tinggal ini harus terletak diatas peruntukan Wisma

(Wisma Besar/WBS, Wisma Flat/WFL, Wisma Taman/ WTM, Wisma Sedang/WSD, Wisma Kecil/WKC.

Syarat-syarat untuk dapat diberikannya IMB kepada pemohon adalah

1. Bangunan yang didirikan harus sesuai peruntukan dengan Rencana Tata Ruang.
2. Luas bangunan harus sesuai dengan ketentuan BCR (Building Coverage Ratio), yaitu perbandingan antara luas bangunan (tutupan yang tidak resap air) dengan total luas resapan lahan. Untuk wilayah perkotaan besarnya BCR antara 30%- 60%.
3. Garis Sempadan Bangunan (GSB) yaitu jarak ruas jalan dengan bangunan terluar
 - a) Jalan Primer (provinsi): 25 m;
 - b) Jalan Sekunder (kabupaten): 13m;
 - c) Jalan Tersier (penghubung): 13m;
 - d) Jalan Lokal: 8m.
4. Ketinggian bangunan tidak melebihi aturan yang telah ditentukan berdasarkan ketentuan tata ruang kecuali telah dilakukan pengkajian teknik terlebih dahulu atau izin khusus.

IMB merupakan salah satu alat pengendali penataan ruang yang menentukan. Sedangkan dari aspek pendapatan daerah, dari besarnya tarif berdasarkan kriteria yang ditetapkan, IMB merupakan salah satu sumber income daerah yang strategis dari segi kontinuitas dan cakupan pelayanan. Disamping itu, bagi pihak masyarakat pemohon, IMB mempunyai manfaat terwujudnya rasa aman, keindahan dan keserasian bangunan terhadap lingkungannya serta nilai tambah terhadap bangunan itu sendiri. Nilai tambah itu antara lain; harga bangunan

yang akan naik dengan sendirinya; sebagai salah satu syarat pengajuan hipotik (kredit dengan jaminan tanah dan bangunan); disamping jaminan kepastian hukum terhadap bangunan itu sendiri.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pengawasan Izin Mendirikan IMB secara efektif dan efisien akan membawa kemanfaatan bagi kepentingan individu, masyarakat dan pemerintah sebagai pengelola dan pengendali dalam penataan ruang. Sehingga dalam pelaksanaannya, IMB bukan semata-mata aturan yang memaksa masyarakat, akan tetapi merupakan kebutuhan dasar dalam pendirian dan kepemilikan bangunan.

Sejalan dengan laju pertumbuhan kota, perkembangan pembangunan di Kabupaten Bengkalis menunjukkan adanya kemajuan yang sangat pesat baik dibidang teknologi pembangunan yang dilakukan pemerintah maupun masyarakat sangat berpengaruh kepada tatanan dan wajah kota dimasa mendatang. Hal ini menyebabkan perlunya peningkatan kegiatan pemerintah untuk mengatur dan menata bangunan. Salah satu kegiatan yang sudah dilakukan pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk mencapai tujuan tersebut adalah mengesahkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Izin Mendirikan Bangunan yang sering disingkat IMB adalah izin yang digunakan untuk mendirikan bangunan yang dikelola oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman sebagai instansi yang bertugas melaksanakan pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten.

Keberadaan Dinas Tata Kota ,Tata Ruang dan Permukiman sangat berarti terkait dengan permasalahan Penataan

Ruang .dimana hal ini merupakan tanggung jawab Dinas tata kota, tata ruang dan pemukiman sebagai organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan perencanaan Tata Ruang, pemanfaatan Ruang, dan pengendalian pemanfaatan Ruang. Dimana setiap bidang menangani secara khusus terkait kegunaannya. Seperti bidang Tata Ruang memiliki tugas dan fungsi untuk memanfaatkan tata ruang, pengendalian tata ruang, dan penataan ruang kawasan.

Adapun Standar Operasi Prosedur dalam pengurusan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bengkalis yaitu :

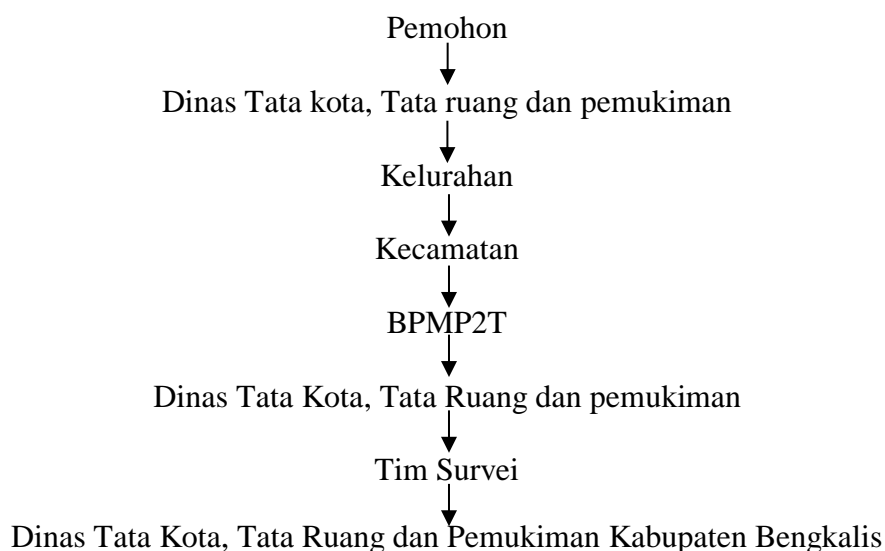
a. Persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan

1. Surat Permohonan dialamatkan kepada Bupati Bengkalis.
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy Surat Tanah.
4. Gambar Rencana Bangunan.
5. Rekomendasi Kelurahan
6. Rekomendasi Camat.
7. Pas photo 4 x 6 = 2 Lembar
8. Surat Keterangan bahwa tanah tidak dalam bersengketa.

9. Surat Keterangan persetujuan sempadan tanah.
 10. Izin khusus untuk bangunan yang memerlukan perizinan tertentu seperti UPL, AMDL dan lain-lain.
- b. Penyelesaian Surat izin mendirikan bangunan adapun penyelesaian surat izin mendirikan bangunan ini dilakukan selama 7 hari kerja.
- c. Biaya pengurusan surat izin mendirikan bangunan Biaya Retribusi dibebankan kepada pemohon berdasarkan Perda Kabupaten Bengkalis No. 03 Tahun 2004 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada pasal 9 dan pasal 10.
- d. Masa Berlaku surat izin mendirikan bangunan Selamanya selagi fisik bangunan tidak berubah.
- e. Mekanisme Pengurusan Izin Bangunan

Adapun mekanisme pengurusan izin mendirikan bangunan maka dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1.
Mekanisme Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan



Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Yang mana di dalam penerapan pengawasannya tidaknya dilakukan hanya di saat tahap perizinan saja, melainkan dalam tahap proses pembangunan, dan dalam hal pemanfaatan atau fungsi dari bangunan tersebut saat sudah selesai. Pesatnya pembangunan di Kabupaten Bengkalis ditandai dengan makin meningkatnya jumlah bangunan, baik bangunan rumah tinggal, rumah toko (ruko), serta fasilitas umum dan sosial lainnya.

Penelitian ini memfokuskan hanya bangunan Non Rumah Tinggal (Rumah toko (ruko), supermarket/ swalayan, restoran/ Rumah makan, kedai/Warung, Wisma, Hotel, Sekolah) dan hanya pada satu kecamatan yaitu di Kecamatan Mandau. Karena banyak warga masyarakat kecamatan Mandau yang membangun tempat usaha tetapi tidak membuat surat izin mendirikan bangunan mereka hanya membuat surat izin usaha saja sehingga masih terdapat bangunan yang tidak memiliki surat izin mendirikan bangunan untuk melegal kan hak kepemilikan bangunan tersebut.

Dari penjelasan diatas ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. Masih banyak bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan ;.
2. Lamanya waktu penyelesaian surat izin mendirikan bangunan terutama yang melakukan pengurusan di Kecamatan Mandau.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan pelayanan public pengurusan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman Kabupaten Bengkalis

Kegunaan Penelitian

1. Guna teoritis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memicu perkembangan pengetahuan khususnya ilmu administrasi terutama tentang kebijakan pemerintah, pelayanan publik serta organisasi dan manajemen pemerintahan.
2. Guna akademis, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai salah satu bahan informasi, bahan perbandingan dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan kasus yang sama atau dengan aspek-aspek sejenis.
3. Guna praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis.

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Administrasi

Administrasi didefinisikan oleh Siagian (2016;14) sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam defines diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsure-unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007; 2) antara lain ; Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusia yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya.

Batasan diatas menjelaskan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Konsep Organisasi

Banyak ragamnya definisi organisasi yang disampaikan oleh para ahli, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Intinya sekurang-kurangnya ada unsur kerjasama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut Siagian (2003;6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut ;

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Robbin (2000;4) ”organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan”.

Pada organisasi tersebut masing-masing personil yang terlibat di dalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah, sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama. Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam industri atau dunia kerja lainnya terlihat apabila bergerak tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi itu ke arah tujuan yang telah ditentukan.

Konsep Manajemen

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2003;268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Salam (2007;176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi Perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi actuating (Pelaksanaan) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Konsep Pelayanan

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996;31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002;12).

Moenir (2002;12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Menurut Moenir (2002;40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang

memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.

Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila ;

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999;43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu ;

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

Selain itu menurut Moenir (2010;41) sebagai pihak yang ingin memperoleh

pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah ;

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

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999;43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Thoha (2002;43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang

pelayanan publik, bahwa ; pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj (1999;56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

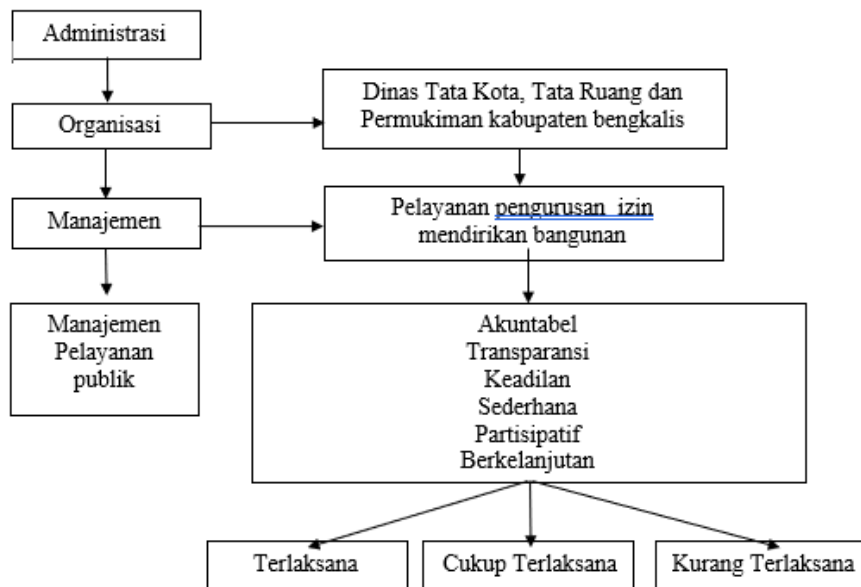
Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi ;

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur

- yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
- 5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisikdanmental.

Kerangka Pikiran

Gambar. 1
Kerangka Pikiran Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman



METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengakumulasi atau mengumpulkan data, mengklasifikasi dengan

menganalisanya sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang di hadapi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis khususnya di kecamatan Mandau.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel penelitian ini adalah Kadis dan Pegawai Dinas Tata Ruang, Tata Kota dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis dan masyarakat yang mengurus izin bangunan.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis meliputi, Gambaran umum Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis, jumlah pegawai, tingkat pendidikan pegawai dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (Wawancara)
Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.
2. Kuesioner (Angket)
Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang dijadikan sampel.
3. Observasi
Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis

Sejalan dengan laju pertumbuhan kota, perkembangan pembangunan di Kabupaten Bengkalis menunjukkan adanya kemajuan yang sangat pesat baik dibidang teknologi pembangunan yang dilakukan pemerintah maupun masyarakat sangat berpengaruh kepada tatanan dan wajah kota dimasa mendatang. Hal ini menyebabkan perlunya peningkatan kegiatan pemerintah untuk mengatur dan menata bangunan. Kebijakan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Ruang, Tata Kota dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis diukur 6 indikator yaitu akuntabilitas, transparansi, keadilan, sederhana, partisipatif dan berkelanjutan.

1. Akuntabilitas

Yaitu pertanggung jawaban pegawai dalam melaksanakan penertiban izin mendirikan bangunan.

2. Transparan

Adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian izin mendirikan bangunan kepada masyarakat.

3. Keadilan

Keadilan dimaksud adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan izin.

4. Sederhana

Yaitu kemudahan penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha.

5. Partisipatif

Adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya.

6. Berkelanjutan

Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

Penjelasan responden pegawai dari masing-masing indikator diatas dapat dilihat dari rekapitulasi keseluruhan jawaban Pegawai Dinas Tata Kota, Tata Ruang, dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1 berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai pada Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Akuntabilitas	12 (55%)	10 (45%)	-	22 (100%)
2.	Transparansi	12 (55%)	10 (45%)	-	22 (100%)
3.	Keadilan	11 (50%)	11 (50%)	-	22 (100%)
4.	Sederhana	12 (55%)	10 (45%)	-	22 (100%)
5.	Partisipatif	12 (55%)	10 (45%)	-	22 (100%)
6.	Berkelanjutan	13 (59%)	9 (41%)	-	22 (100%)
Jumlah		72	60	-	132
Rata-rata		12	10	-	22
Persentase		55%	45%	-	100%

Berdasarkan rekapitulasi pegawai dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan permukiman di Kabupaten Bengkalis yang menyatakan baik sebanyak 12 orang (55%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 10 orang (45%) dan tidak ada yang menyatakan tidak baik, dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik hal ini sesuai berdasarkan teknik pengukuran yang digunakan dimana

range 55% berada pada kategori cukup baik (34%-65%)` Artinya bahwa Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Dinas Tata Kota, Tata Kota dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis. Terutama pada indikator berkelanjutan sebanyak 13 orang (59%).

Sementara penjelasan masyarakat yang mengurus izin mendirikan

bangunan bisa dilihat dari rekapitulasi keseluruhan jawabannya pada tabel 2 sbb :

Tabel 2. Rekapitulasi tanggapan responden masyarakat pada Pelayanan Publik Pengurusan Izin mendirikan bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Akuntabilitas	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Transparansi	9 (18%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Keadilan	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
4.	Sederhana	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
5.	Partisipatif	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
6.	Berkelanjutan	12 (24%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		59	193	48	300
Rata-rata		10	30	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan permukiman di Kabupaten Bengkalis yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik sesuai dengan teknik pengukuran yang digunakan, dimana range 35%-65% berada pada kategori cukup baik. Artinya bahwa Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Dinas Tata

Kota, Tata Kota dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman Kabupaten Bengkalis dalam kategori cukup baik dilihat dari enam indikator yang digunakan. Artinya bahwa Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Dinas Tata Kota, Tata Kota

dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan

Saran

Dinas hendaknya lebih aktif melakukan sosialisasi pengurusan izin mendirikan bangunan dan lebih mengefektifkan waktu penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan Banguna.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku

Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Alwis, 2009, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.

A.W.Widjaja. 2004. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.

Edy Soekarno, 2006. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Effendi, Khasan, 2009. *Pengembangan Organisasi*. Bandung, CV. Indra Prahasta.

Gibson, James,L. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Hamid, H., dan Pramudyanto, B. 2007. *Pengawasan Dalam Pengendalian*. Jakarta: Granit.

Hessel Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.

Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika.

Kadarman, A.M dan Udaya, Jusuf. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta Teruna Grafica.

Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFE.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Bandung : Offset.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Mustopadidjaya. 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta:LAN

Nazir, Moh. 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu. 2010. *Kybernology (Ilmu Pemerintah Baru)*. Jakarta;Rineka Cipta

Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.

Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Bandung : Tarsito,

Siagian, P, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Stephen P. Robin, 2000, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prenhlindo

Sugiono, Dr., Prof., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Alaf Riau

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung : Mandar Maju.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Van Meter, D.S. and Van Horn, C.E. 2007. *The Policy Implementation Process : A Conceptual framework*." Administration And Society. February

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi*

ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Wahyudi Kumorotomo, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

William N. Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, Teori dan Preses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Zulkifli, 2009, *Fungsi-fungsi Manajemen Suatu Bacaan Pengantar*, Buku Ajar, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

Dokumentasi

Undang-undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan