

**EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN  
DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)  
KABUPATEN PELALAWAN.**

Oleh  
**Andriyus**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol UIR

**Abstract**

*This study due to the low quality of care by building permit offices Pelalawan Sub Province integrated license service. Phenomenon many homes built without permits, many buildings that do not comply with the license and permit completion time many are not in accordance with the established rules. In this study will be to evaluate the implementation of services with the construction permit should compare with reality (das solen - das sein). Type of research is a descriptive survey method combined qualitative and quantitative. Results of the study concluded, the delivery of services in an office building permits overall unified licensing services are in accordance with standard operating procedures that have been established. Constraints faced was the lack of both quality and quantity of personnel, lack of coordination and the absence of a shared vision of integrated services and support agencies, lack of facilities and infrastructure that one stop service, electricity often die area of office and the absence of public transport lines are cheap to localized office.*

*Key Word : evaluation, public service*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Format kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. Kalau pada pemerintahan orde baru, pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmentalism*) dan pemerintah yang pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali proses pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dan pemberdaya masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal (sumitro, 2001 : 28).

Semenjak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus dan mengatur urusan daerah

masing-masing dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat daerah bersangkutan serta dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang menjelaskan bahwa daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengelola serta mengurus rumah tangga daerahnya sendiri, adapun yang menjadi tugas pemerintah daerah adalah perencanaan dan pengendalian pembangunan, perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang serta pengendalian lingkungan hidup. Sedangkan yang menjadi fungsi pemerintah daerah adalah untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang sehat, menciptakan lingkungan yang bersih serta mengendalikan pencemaran air, udara dan tanah.

Pemberian otonomi kepada daerah dimaksudkan untuk mempercepat pembangunan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi yang luas, nyata dan bertanggungjawab, daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan kebutuhan dan kemampuan serta aspirasi masyarakat didaerahnya.

Sesuai dengan tuntutan paradigma baru didalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana tugas pokok dan fungsi pemerintah termasuk pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat maka dituntut adanya kemampuan daerah untuk mewujudkan tugas pokok dan fungsi tersebut. Penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah akan terlaksana secara optimal apabila penyelenggaraan urusan pemerintahan diikuti dengan pemberian sumber-sumber penerimaan yang cukup kepada daerah, dimana besarnya disesuaikan dengan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. Daerah diberikan hak untuk mendapatkan sumber keuangan yang antara lain berupa kepastian tersedianya pendanaan dari pemerintah pusat sesuai dengan urusan pemerintah yang diserahkan yaitu melalui Dana Alokasi Umum, hak bagi hasil dari sumber-sumber daya nasional yang berada didaerah, hak untuk mengelolah kekayaan daerah dan hak untuk memungut dan mendayagunakan pajak dan retribusi daerah.

Salah satu yang menjadi tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan adalah melaksanakan pelayanan, dengan adanya kebijakan otonomi daerah memberi harapan besar bagi masyarakat akan terlaksananya pelayanan yang prima dalam berbagai hal. Selama ini, umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat

dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Kondisi ini pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang datang dari masyarakat itu sendiri. Untuk itu perlu dikaji secara mendalam tentang kategori pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai pelanggan agar sesuai dengan perubahan masyarakat yang cenderung tak terhindarkan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, mulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam manajemen kualitas modern hingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika mampu diukur kondisi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku dilingkungan masing-masing, maka hasilnya adalah suatu rasa frustrasi yang tidak kunjung habisnya. Selanjutnya perlu dikemukakan juga perihal begitu panjangnya prosedur mata rantai birokrasi yang harus dihadapi oleh seorang klien apabila berhadapan dengan aparat pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan bertambah panjangnya daftar keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada. Penyelenggaraan otonomi daerah dititikberatkan pada pemerintah daerah kabupaten/kota, untuk itu pemerintah daerah kabupaten/kota harus memiliki kemampuan untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah tersebut baik secara finansial maupun sumber daya manusianya.

Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu Kabupaten yang masih tergolong muda akan tetapi memiliki tingkat

perkembangan yang sangat pesat dalam segala bidang terutama dibidang pembangunan infrastruktur yang akan memberi dampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan pemerintah.

Dalam rangka untuk efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik maka dibentuklah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta untuk terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan maka semua jenis pelayanan perizinan (54 jenis perizinan dan 17 jenis non perizinan) yang dulunya menjadi kewenangan beberapa instansi pemerintahan Kabupaten Pelalawan sekarang sebagian (15 jenis perizinan sampai tahun 2012) telah menjadi kewenangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berpedoman pada pelimpahan sebagian kewenangan Bupati melalui Surat Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : KPTS.503/KPPT/2009/136 Tentang Pelimpahan Tugas dan Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan azas terintegrasi,

sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Adapun sebagian kewenangan yang dilimpahkan Bupati kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut :

1. Izin Operasional (SITU)
2. Izin Gangguan/Hinder Ordonantie (HO)
3. Izin Pemasangan Reklame
4. Izin Usaha Pariwisata
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
7. Tanda Daftar Industri (TDI)
8. Izin Usaha Industri (IUI)
9. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Bekerja Perencanaan (SIBP)
10. Izin Antar Kerja Antar Daerah (AKAD)
11. Izin Usaha Angkutan Umum
12. Izin Usaha Peternakan
13. Izin Usaha Angkutan Pedesaan/Kota
14. Izin Trayek
15. Izin Usaha Perikanan

Dari semua jenis perizinan yang dilimpahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan tersebut diatas, hanya Izin Gangguan (HO) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikenakan biaya sedangkan untuk jenis izin yang lainnya sudah tidak dikenakan biaya.

Dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan maka diharapkan akan tercipta pelayanan yang prima sebagaimana yang cita-citakan dalam penyelenggaraan otonomi daerah, yaitu pelayanan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu :

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi, unit kerja atau pejabat yang bertanggungjawab serta rincian biaya

- pelayanan termasuk tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu, pemrosesan permohonan perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon.
  - d. Kepastian hukum, proses, biaya dan waktu wajib mengikuti aturan yang berlaku, sehingga dokumen perizinan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang menjadi jaminan hukum dan rasa aman bagi pemilikinya.
  - e. Kemudahan akses, ditunjukkan dengan ketersediaan informasi yang dapat dengan mudah dan langsung diakses oleh masyarakat, pelayanan aparat yang responsif.
  - f. Kenyamanan, harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanan yang

lainnya yang memadai sehingga memberikan rasa nyaman bagi pemohon.

- g. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, setiap petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada pemohon dengan memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam hal bertutur bahasa, raut muka maupun bahasa tubuh serta setiap petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk melihat jumlah pelayanan perizinan yang sudah dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan selama tiga tahun terakhir penulis sajikan pada tabel berikut :

**Tabel.I.1.**  
**Jumlah Pelayanan Perizinan Selama Tiga Tahun Terakhir (2010 – 2012)**

No	Tahun	Jenis Perizinan	Jumlah
1	2010	Izin Usaha dan Perdagangan (SITU)	347
		Izin Gangguan (HO)	127
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	360
		Izin Tanda Daftar Industri (TDI)	12
		Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	378
		Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	221
		Izin Pemasangan Reklame	177
2	2011	Izin Usaha dan Perdagangan (SITU)	415
		Izin Gangguan (HO)	138
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	382
		Izin Tanda Daftar Industri (TDI)	8
		Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	391
		Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	216
		Izin Pemasangan Reklame	81
Izin Usaha Pariwisata	5		
3	2012	Izin Usaha dan Perdagangan (SITU)	607
		Izin Gangguan (HO)	504
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	506
		Izin Tanda Daftar Industri (TDI)	9
		Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	473
		Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	289
		Izin Pemasangan Reklame	58
<b>Jumlah</b>			<b>5.706</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan 2013

Dalam penelitian ini penulis menfokuskan pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khusus untuk bangunan ruka dan rumah tempat tinggal dengan pertimbangan karena jumlah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan belum seimbang dengan lajunya pembangunan di Kabupaten Pelalawan khususnya bangunan tempat tinggal dan ruko.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan, untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) biaya yang dikenakan disesuaikan dengan ukuran luas bangunan dan bentuk bangunan serta jenis bangunan. Sebagaimana yang terdapat pada Pasal 9 Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 4 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, disebutkan bahwa besarnya pengenaan retribusi berdasarkan luas bangunan dan jenis bangunan yang didirikan yaitu sebagai berikut :

- a. Bangunan untuk pabrik
  - Skala besar : Rp. 10.000/M<sup>2</sup>
  - Skala kecil : Rp. 7.500/M<sup>2</sup>
- b. Bangunan usaha (pertokoan, perumahan, perhotelan dan sejenisnya)
  1. Permanen : Rp. 3.000/M<sup>2</sup>
  2. Semi permanen : Rp. 2.000/M<sup>2</sup>
  3. Pri permanen : Rp. 1.500/M<sup>2</sup>
  4. Bangunan bertingkat ditambah 50% dari lantai sebelumnya
- c. Bangunan non usaha (rumah tempat tinggal)

1. Permanen : Rp. 2.000/M<sup>2</sup>
2. Semi permanen : Rp. 1.500/M<sup>2</sup>
3. Pri permanen : Rp. 1.000/M<sup>2</sup>
4. Bangunan bertingkat ditambah 50% dari lantai sebelumnya

Sedangkan waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Standar Operasional Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan, maksimal 14 hari kerja setelah berkas diserahkan.

Adapun untuk persyaratan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut :

- A. Kecil
  1. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk
  2. Gambar Rencana Bangunan
  3. Foto copy surat pemilik tanah
  4. Surat persetujuan sepadan
  5. Rekomendasi Camat
  6. Rekomendasi Tim Teknis
  7. Bukti pembayaran PBB
  8. Pas foto 3x4 sebanyak 4 (empat) lembar
- B. Besar
  9. Izin gangguan
  10. Izin lokasi
  11. Amdal
  12. Pill banjir
  13. Izin prinsip

Untuk melihat realisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) selama tiga tahun terakhir di Kabupaten Pelalawan penulis sajikan pada tabel berikut :

**Tabel.I.2.**  
**Realisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Selama Tiga Tahun Terakhir (2010 – 2012) di Kabupaten Pelalawan**

No	Tahun	Jumlah IMB
1	2010	221
2	2011	216
3	2012	289
<b>Jumlah</b>		<b>726</b>

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan 2013

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang penulis lakukan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan, dengan berpedoman pada standar pelayanan yaitu biaya, waktu penyelesaian dan persyaratan maka ada beberapa fenomena yang penulis lihat yaitu :

1. Masih banyak masyarakat yang mendirikan bangunan tanpa memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berakibat pada terjadi kesemerautan baik tata bentuk maupun tata letak bangunan sehingga dapat mengganggu keindahan kota, padahal dalam Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 24 Tahun 2001 Pasal 2 Ayat (1) disebutkan bahwa setiap orang pribadi atau badan yang akan mendirikan bangunan harus mendapat izin Kepala Daerah, akan tetapi kenyataannya masih banyak bangunan tempat tinggal yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maksimal 14 (empat belas) hari kerja, tetapi kenyataannya masih ada perizinan yang tidak selesai tepat waktu yaitu lebih dari standar waktu yang ditetapkan.
3. Banyaknya bangunan yang tidak sesuai dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena adanya penambahan maupun perubahan bentuk bangunan padahal dalam Lembaran Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 25 Tahun 2001 Pasal 33 disebutkan bahwa pemegang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilarang membangun menyimpang dari izin

yang diberikan. Hal ini diindikasikan kurangnya pengawasan dan penerapan sanksi terhadap setiap pelanggaran/penyimpangan dari instansi terkait.

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui permasalahan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

## **C. Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan khususnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Sebagai sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terutama mengenai pelaksanaan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan umum.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam masalah yang sama dengan indikator yang berbeda.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **A. Konsep Pemerintahan**

Ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan tiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan, sehingga dapat diterima pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan (Syafiie, 2001 : 6). Menurut

Poelje, ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya. Sedangkan menurut Iver, pemerintahan itu adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, jadi ilmu pemerintahan adalah sebagai ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat diperintah (Syafiie, 2001 : 21-22). Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan secara baik dan benar (Syafiie, 2001 : 23-24).

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah (Syafiie, 2007: 36).

Menurut Syafiie (2002 : 11) Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mereka bisa memimpin pemerintahan dengan baik.

Tujuan utama dibentuk pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama (Rasyid, 2002 : 14-16).

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang kecil kata perintah yang bermakna ada dua pihak yang terkandung dan kedua pihak itu saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah yang mempunyai wewenang dan kekuasaan dan pihak yang diperintah yang memiliki ketaatan. Pada suatu saat seseorang atau sekelompok orang berperan memerintah dan oleh sebab itu ia disebut pemerintah, pada saat lainnya ia kehilangan peran tersebut atau tidak mampu berperan lagi

sehingga ia berubah menjadi yang diperintah (Ndraha, 2003 : 24).

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah (Ndraha, 2011 : 6). Menurut Labolo pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan (Labolo, 2007 : 24). Menurut Suryaningrat mengatakan pemerintahan adalah sekelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau memerintah (Ningrat, 1992 : 11).

Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat (Ndraha, 2005 :36). Memahami pemerintahan dalam konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguatkan yaitu bahwa pemerintah disatu sisi berkewajiban mentaati dan mengikuti pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya (Ndraha, 2005 : 227).

Pemerintah bertujuan melindungi hak-hak esensial (azasi) manusia, melestarikan lingkungannya dan memenuhi kebutuhan dasarnya melalui proses interaksi tiga peran yaitu:

1. Membentuk, meningkatkan dan melestarikan semua nilai sumber daya pendukung

kehidupan yang ada dan menciptakan (membentuk) sumber daya baru (peran Sub Kultur Ekonomi)

2. Mengontrol Sub Kultur Ekonomi, memberdayakan Sub Kultur Ekonomi dan mendistribusikan nilai-nilai yang telah berhasil ditingkatkan atau dibentuk oleh Sub Kultur Ekonomi, melalui pelayanan kepada SKP, memberdayakan SKP agar SKP mampu membuat pilihan dan berkesempatan.
3. Mengontrol Sub Kultur Kekuasaan dihulu dan dihilir (Ndraha, 2005 : 67).

Ilmu pemerintahan merupakan suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas itu dengan lingkungan sekitarnya (masyarakat). Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu negara untuk mencapai tujuannya (Musaneff, 1982 : 6). Pada umumnya yang disebut pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan, sedangkan pemerintahan adalah perbuatan atau cara urusan memerintah.

## **B. Konsep Organisasi Pemerintahan**

Organisasi itu sangatlah penting dalam kehidupan kita dan meresap dalam kehidupan masyarakat, karena dalam kenyataannya sebagian besar orang hidup dalam organisasi dan menghabiskan waktu hidup mereka sebagai anggota organisasi (sosial, pekerjaan, sekolah dan sebagainya). Memang kadangkala kita melihat organisasi itu dapat dijalankan dengan lancar, efisien dan cepat serta tanggap terhadap kebutuhan manusia dan kadangkala juga dapat menjengkelkan atau membingungkan kita. Namun organisasi itu setidaknya dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif jika kemampuan *technical skill* dan manajerial *skill* dapat diterapkan dengan baik menjadi satu

kesatuan yang solid yakni kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Dessler, Organisasi dapat diartikan sebagai pengaturan sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada organisasi tersebut masing-masing personal yang terlibat didalamnya 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 (Richard M., 1985 : 116).

Gibson dkk, mengatakan bahwa organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (Winardi, 2007 : 13). Selanjutnya menurut Hamim bahwa organisasi dan manajemen ikut berpengaruh terhadap keberhasilan pembangunan daerah, seperti halnya yang dikemukakan oleh Max Webber defenisi tentang organisasi terdiri atas seorang pemimpin, suatu staf administrasi dan massa anggota-anggotanya. Yang paling penting dari peraturan dasar ini adalah peraturan yang membagikan otoritas suatu konsep yang harus dibedakan dari kekuasaan semata-mata untuk melaksanakan kehendak seseorang, karena otoritas didasarkan atas keyakinan seperti itu. Pertama, otoritas kharismatik, kedua, otoritas tradisional, ketiga, bahwa pemerintah didasarkan atas kewajiban-kewajiban didalam suatu kitab peraturan yang mencakup baik atasan maupun bawahan dan juga atasan-atasannya dan bawahan-bawahannya disebut otoritas legal rasional. Ini adalah tipe otoritas yang terdapat didalam suatu organisasi modern (Hamim dan Adnan Indra Muchlis, 2005 : 67). Organisasi biasanya ditegakkan pada landasan mekanisme administratif, staf administratif bertanggungjawab terhadap pemeliharaan organisasi dan

mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan organisasi. Organisasi seperti itu biasa disebut birokrasi.

Birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan civil tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan (Ndraha, 2003 : 521). Birokrasi pemerintah juga seringkali diartikan sebagai kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan modern. Didalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yurisdiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area ofisial yang yurisdiktif. Didalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya. Mereka bekerja dalam tatanan pola hierarki sebagai perwujudan dari tingkat otoritas dan kekuasaannya. Mereka memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu dalam kerajaan pejabat tersebut, proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis (Thoha, 2005 : 5).

### C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Secara sederhana, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Jadi pengertian pelayanan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat. Dalam pemerintahan istilah pelayanan publik dikenal dengan istilah pelayanan umum.

Pemerintah pada hakekatnya diperlukan untuk melindungi kepentingan

masyarakat dan menyediakan pelayanan publik berupa barang dan jasa publik. “Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama” (Rasyid, 2002 : 11). Karenanya birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional.

Pemberian layanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Menurut INDEF, “secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan) dan *protection function* (fungsi perlindungan)” (INDEF, 1999 : 12). Fungsi pelayanan masyarakat lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum dan sebagainya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun, pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz, adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi (INDEF, 1999 : 14).

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya

keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, Thoha mengemukakan bahwa “tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik” (Thoha, 1995 : 101). Senada dengan itu, Moenir mengemukakan bahwa “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, H.A.S., 2000 : 26).

Dalam ilmu politik dan administrasi negara, Lay mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan istilah standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar pengangungan kepentingan umum (Lay, dkk, 2002 : 14).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mulai dari pusat sampai ke daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dengan sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan

pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 )

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi

- e. Keamanan
- f. Tanggung Jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j. Kenyamanan (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 )

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 )

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam kaitannya dengan pola pelayanan menyatakan ada empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Fungsional : Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu : Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
  1. Terpadu satu atap adalah Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani

melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

2. Terpadu satu pintu adalah Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus Tugas : Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004).

#### **D. Konsep Evaluasi**

Evaluasi merupakan suatu proses yang mendasarkan diri pada disiplin ketaatan dan tahapan waktu maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan ataupun kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan (Hanif, 2005 : 169), Evaluasi merupakan penilaian pencapaian kinerja dari implementasi. Evaluasi dilaksanakan setelah kegiatan selesai dilaksanakan (Nugroho, 2012 : 723).

Sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja, kebijakan harus diawasi dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut disebut evaluasi kebijakan. Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauhmana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauhmana tujuan dapat dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Nugroho, 2012 : 727-728).

Evaluasi menurut Siagian adalah penilaian dan merupakan bagian yang internal dari proses pelaksanaan sistem pengawasan, penilaian merupakan suatu proses analisa data yang diperoleh melalui proses penguasaan untuk menentukan hasil faktual dari pelaksanaan pengawasan itu (Siagian, 1985 : 7). Instrument yang digunakan dalam proses penilaian boleh saja atau bisa menggunakan instrument

pengawasan. Jika demikian hanya perbedaan mendasar pengawasan dan penilaian terletak pada aspek orientasi waktu, sasaran dan pemanfaatannya.

Menurut Zain Badudu evaluasi adalah menilai atau memaksa untuk menilai pekerjaan yang sudah dilakukan, bagaimana hasilnya cukup baik atau buruk (Badudu, 2001 : 402). Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi implementasi. Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan kepada seluruh proses kebijakan. Menurut Edward dan Brown, evaluasi adalah suatu tindakan atau usaha proses untuk menentukan nilai dari sesuatu (Anas, 1996 : 1).

Evaluasi implementasi kebijakan dibagi tiga, menurut timing evaluasi yaitu sebelum dilaksanakan, pada waktu dilaksanakan dan setelah dilaksanakan. Evaluasi pada waktu pelaksanaan biasanya disebut evaluasi proses. Evaluasi setelah kebijakan juga disebut sebagai evaluasi konsekuensi (output) kebijakan dan/atau evaluasi dampak/pengaruh (outcome) kebijakan atau sebagai evaluasi sumatif (Nugroho, 2012 : 730). James P. Lester dan Joseph Steward, Jr mengelompokkan evaluasi implementasi kebijakan menjadi evaluasi proses, yaitu evaluasi yang berkenaan dengan proses implementasi. Evaluasi dampak, yaitu evaluasi berkenaan dengan hasil dan/atau pengaruh dari implementasi kebijakan. Evaluasi kebijakan, yaitu apakah benar hasil yang dicapai mencerminkan tujuan yang dikehendaki dan evaluasi meta-evaluasi yang berkenaan dengan evaluasi berbagai implementasi kebijakan yang ada untuk menemukan kesamaan-kesamaan tertentu (Nugroho, 2012 : 733).

Fungsi utama evaluasi, *pertama* memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan

kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan public. *Kedua*, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju yang dapat menganalisis alternative sumber nilai (misalnya kepentingan kelompok) maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (misalnya teknis, ekonomis, legal, social, substantif). Adapun kriteria-kriteria evaluasi adalah : efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. *Ketiga*, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan, sebagai contoh dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target didefinisikan ulang, evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternative kebijakan yang baru atau revisi dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus atau diganti dengan yang lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan metode gabungan antara kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan melakukan penelitian langsung di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan guna mendapatkan gambaran yang tepat, jelas dan terinci bagaimana adanya tentang

permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti yang dituangkan dalam bentuk tabulasi dan disertai dengan penjelasan.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan selaku perangkat daerah yang memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati di bidang perizinan, penulis memilih Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan kepada masyarakat masih belum menggambarkan efektifitas dan efisiensi pelayanan.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan individu-individu yang menjadi objek penelitian pada suatu lokasi atau ruang lingkup tertentu. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan dan masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan serta masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Untuk melihat lebih jelasnya penulis sajikan pada tabel berikut :

**Tabel.III.1.  
Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel
1	Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	1	1
2	Kepala Sub Bagian	1	1
3	Kepala Seksi	3	3
4	Pegawai KPPT	35	10
5	Masyarakat Yang Mengurus IMB	289	50
	<b>Jumlah</b>	<b>336</b>	<b>65</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2013

## PEMBAHASAN

### A. Evaluasi Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan

Salah satu jenis pelayanan perizinan yang menjadi tugas dan tanggungjawab Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dari pengamatan penulis dimasyarakat masih ada dijumpai fenomena-fenomena yang berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut. Untuk itu penulis mengevaluasi pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)

Kabupaten Pelalawan yang berpedoman pada teori evaluasi yang dikemukakan Prof. Talidziduhu Ndraha dengan cara membandingkan pelayanan secara ideal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan, dengan uraian indikator sebagai berikut :

#### 1. Prosedur

Jawaban responden tentang prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan kepada masyarakat khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sebagai berikut :

**Tabel.IV.17.  
Jawaban Responden Tentang Prosedur Pelayanan Yang di Berikan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan**

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Baik	45	75
2	Cukup Baik	13	21,7
3	Kurang Baik	2	3,3
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2013

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat diketahui bahwa semua prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diatas sudah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan, hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis

dengan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan (Drs. H. Fakhrizal, M.Si) pada hari senen tanggal 2 September 2013 :

Dalam hal prosedur pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat secara keseluruhan termasuk juga

elayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sudah sesuai dengan Standar Prosedur Perizinan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : KPTS.503/KPPT/2012/109 dengan berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pelayanan dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi (wawancara Penelitian).

Dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sudah baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).

## 2. Waktu Penyelesaian

Jawaban responden tentang waktu penyelesaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan :

**Tabel.IV.18.**

**Jawaban Responden Tentang Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang di Berikan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan**

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Baik	20	33,3
2	Cukup Baik	25	41,7
3	Kurang Baik	15	25
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2013

Dari penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur diatas walaupun masih ada Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang waktu penyelesaiannya melebihi waktu maksimal yang telah ditetapkan tersebut, namun persentase tidak banyak dan hal ini lebih banyak disebabkan oleh faktor non teknis seperti lampu yang sering mati dikawasan perkantoran Bhakti Praja Kabupaten Pelalawan.

Hasil wawancara singkat penulis dengan Kepala Seksi Pelayanan (Yefli Sas, SE) pada hari Rabu Tanggal 11 September

2013 di ruang kerjanya, beliau mengatakan :

Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat kita tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memakai pola II yaitu maksimal 14 hari kerja setelah dilakukan survey lapangan oleh tim dan berkas lengkap diterima walaupun masih ada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) beberapa orang warga masyarakat yang waktu penyelesaiannya melebihi batas waktu yang telah ditetapkan tersebut akan tetapi jumlahnya tidak banyak hanya sebagian kecil saja dan itupun lebih

disebabkan oleh faktor lampu yang sering mati karena tidak bisa kita pungkiri bahwa setiap jenis pelayanan yang kita berikan sangat tergantung pada tenaga listrik (wawancara penelitian).

Disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan kepada

masyarakat sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

### 3. Ketentuan Biaya

Jawaban responden tentang biaya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan :

**Tabel.IV.19.**

**Jawaban Responden Tentang Biaya Pelayanan Yang di Tetapkan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan**

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Baik	45	75
2	Cukup Baik	10	16,7
3	Kurang Baik	5	8,3
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2013

Hasil wawancara penulis dengan salah seorang masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada hari Senen tanggal 9 September 2013 :

Menurut saya biaya yang dikenakan untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, karena untuk biaya setiap pelayanan perizinan sudah ada ditempel dipapan pengumuman dan dibrosur-brosur yang ada. Untuk izin yang saya urus menurut saya biayanya sudah sesuai karena rumah yang akan saya bangun tidak luas dan biayanyapun tidak banyak, pokoknya menurut saya sudah sesuai lah (wawancara penelitian).

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan (Dewitha Suryaningsih, S.Pi) mengatakan :

Ketentuan biaya ataupun tarif retribusi yang dikenakan terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bervariasi tergantung dari jenis dan luas bangunan yang akan dibangun, secara garis besar variasinya ada tiga kategori yaitu bangunan untuk pabrik, bangunan usaha yang meliputi pertokoan, perumahan, perhotelan dan sejenisnya serta bangunan non usaha yaitu rumah tempat tinggal, khusus bangunan tempat tinggal ada tiga klasifikasi yaitu semi permanen, permanen dan pri permanen untuk masing-masing klasifikasi dikenakan tarif yang berbeda sesuai dengan jenisnya. Dan semuanya itu kita mengacu pada pasal 9 Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 4 Tahun 2006 dan diluar ketentuan itu tidak ada dipungut biaya tambahan (wawancara penelitian).

Disimpulkan bahwa ketentuan biaya untuk pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sudah baik karena pengenaan biaya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

#### 4. Penerapan Sanksi

Jawaban responden tentang penerapan sanksi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan terhadap setiap pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) :

**Tabel.IV.20.**

**Jawaban Responden Tentang Penerapan Sanksi Oleh Kabupaten Pelalawan Terhadap Setiap Pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase
1	Baik	2	3,3
2	Cukup Baik	10	16,7
3	Kurang Baik	48	80
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2013

Wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan (Asaari, S.Sos) mengatakan :

Kalau sanksi bagi setiap pihak yang melanggar ketentuan sudah sangat jelas sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 25 Tahun 2001, akan tetapi untuk penerapannya khusus terhadap pihak yang memperbaiki dan membongkar bangunannya sehingga sudah tidak sesuai dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dimilikinya, kita kesulitan dalam melakukan pengawasan terhadap masyarakat yang sudah merubah bangunannya karena keterbatasan personil kita ditambah luasnya wilayah yang harus dikontrol (wawancara penelitian).

Disimpulkan bahwa penerapan sanksi terhadap setiap pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih kurang baik karena tidak adanya penerapan sanksi

secara efektif terhadap pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terutama terhadap kegiatan memperbaiki dan membongkar bangunan.

Dengan demikian, hasil evaluasi yang penulis lakukan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Prof. Talidziduhu Ndraha yaitu dengan membanding das solen dengan das sein, yaitu dengan cara membandingkan antara pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang seharusnya diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan peraturan lainnya dengan kenyataan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sudah baik atau dengan kata lain sudah sesuai dengan yang seharusnya yaitu

dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

### **B. Kendala Atau Hambatan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

1. Masih kurangnya tenaga Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan hingga saat ini baik dilihat dari kuantitas maupun kualitas.
2. Masih lemahnya koordinasi dan belum adanya persepsi yang sama tentang pelayanan perizinan terpadu serta dukungan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah teknis terkait dalam pelayanan satu pintu dan satu atap.
3. Masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan yang *one stop service* seperti mobil monitoring dan mobil pelayanan keliling perizinan kelapangan.
4. Belum adanya route atau trayek atau jalur angkutan publik yang murah dari jalan lintas timur kekomplek perkantoran Bhakti Praja khususnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).
5. Masih seringnya listrik mati dikawasan perkantoran Bhakti Praja Kabupaten Pelalawan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan sudah baik atau dengan kata lain sudah sesuai dengan yang seharusnya yaitu dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.
2. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan dalam

memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah :

- a. Masih kurangnya tenaga Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan hingga saat ini baik dilihat dari kuantitas maupun kualitas.
- b. Masih lemahnya koordinasi dan belum adanya persepsi yang sama tentang pelayanan perizinan terpadu serta dukungan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah teknis terkait dalam pelayanan satu pintu dan satu atap
- c. Masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan yang *one stop service* seperti mobil monitoring dan mobil pelayanan keliling perizinan kelapangan.
- d. Belum adanya route atau trayek atau jalur angkutan publik yang murah dari jalan lintas timur kekomplek perkantoran Bhakti Praja khususnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).
- e. Masih seringnya listrik mati dikawasan perkantoran Bhakti Praja Kabupaten Pelalawan.

### **B. Saran**

1. Bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan penulis menyarankan supaya terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) walaupun secara keseluruhan sudah baik tetapi masih ada beberapa indikator pelayanan prima yang belum terlaksana secara optimal.
2. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan, disaran supaya dicarikan solusi yang tepat dan cepat untuk mengantisipasi maupun menyelesaikan kendala-kendala yang

berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik.

3. Bagi masyarakat, disaran supaya lebih meningkatkan kesadaran tentang pentingnya tertib administrasi perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku :

- Anderson. 1997. *Public Policy-Making. Third Edition*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Arikunto,S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT.Rineka Cipta. Jakarta.
- Badudu, Z. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Cornelis, L., dkk. 2002. *Desentralisasi dan Demokrasi*. Kerjasama Fisipol UGM -The Ford Foundation. Yogyakarta.
- Hamim, S dan Muchlis, I.A. 2005. *Organisasi dan Manajemen*. Multigrafindo. Jakarta.
- Hanif, N. 2005. *Teori dan Praktis Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Gramedia Widasarana. Jakarta.
- Handoko, H. 1984. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2000. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT Bumi aksara. Jakarta.
- INDEF. 1999. *Birokrasi, Korupsi dan Reformasi, Kasus Pelayanan KTP*. INDEF. Jakarta.
- Labolo, M. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Kelapa Gading Permai. Jakarta.
- Maskun, S. 2001. *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Musanef. 1982. *Sistem Pemerintahan di Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, T. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. Rineka Cipta. Jakarta.
- , 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*. Rineka Cipta. Jakarta.
- , 2005. *Kybernologi Sebuah Metamorphosis*, Sirao Credentia Center. Tangerang.
- Nugroho, R. 2012. *Public Policy, Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ningrat, S., B. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Prasetyo, B., dan Lina, M. J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rasyid, R. 2002. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. PT.Mutiara Sumber Widia. Jakarta.
- Richard, M.S. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Santoso, G. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Prestasi Pustaka. Jakarta.

- Siagian, S.P. 1985. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Gunung Agung. Jakarta.
- Sudijono, A. 1996. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Suratto. 1995. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Syafii'e, K.I. 2000. *Manajemen Pemerintahan*. PT Pertja. Jakarta.
- , 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama. Jakarta.
- , 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, M. 1995. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, PD. Batang Gadis. Jakarta.
- , 2005. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Winardi. 2007. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT.Grafindo Persada. Jakarta.
- William, D. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. CV.Indra Prahasta. Bandung.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/BANGDA Tanggal 8 Juni 2009 Tentang Penyempurnaan Panduan Nasional Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pelalawan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 25 Tahun 2001 Tentang Mendirikan, Memperbaiki dan Membongkar Bangunan.
- Peraturan Bupati Kabupaten Pelalawan Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan.
- Surat Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : KPTS.503/KPPT/2009/136 Tentang Pelimpahan Tugas dan Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan Kepada Kepala Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

### **Dokumentasi:**

- Undang-Undang Dasar 1945 dan Perubahannya
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Thun 2009 Tentang Pelayanan Publik.