

## Reformasi Birokrasi melalui Prose pelayanan izin mendirikan Bangunan di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau

**Abdurohim**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

### ABSTRAK

Reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya dititikberatkan pada organisasi publik. Kerana organisasi publik adalah suatu organisasi yang paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Oleh sebab itu perubahan dalam penyelenggaraan organisasi publik harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin. Karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh organisasi publik sangat tergantung pada kompetensi aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kualitas pelayanan yang diterimanya dalam setiap urusan yang dilaksanakannya. Pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Penilaian pelayanan yang berkualitas menurut Parasuraman ditinjau dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir, dimana yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan pengamat tentang IMB. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara dan observasi, setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif yang mengutamakan tehnik kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan IMB yang dinilai dari *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *amphaty* dan *tangibles* dari Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang belum berjalan dengan baik. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir adalah kemampuan pegawai, fasilitas yang tersedia dan ketersediaan personil.

Kata Kunci: Birokrasi Peayanan IMB

The reform of the bureaucracy in both the Central Government and local authorities is a necessity in efforts to bring about good governance. Improvements in implementing the Government-oriented community service functions, should be placed on public organizations. As a public organization is an organization that most often get in touch directly with the community to provide services. Therefore, improvements in the conduct of public organizations to do, especially how to cultivate and improve the performance of the apparatus in the service as a State and a society which inevitably must strive to enhance the ability of the works to the maximum extent possible. Since the implementation of the tasks of the Ministry of the Republic by the organization is very dependent on the competence of its officials. Whereas the community can only assess the quality of service received in any affair that she did. The Ministry is providing help or relief to others both material and non material so that others can solve the problem on its own. Assessment of a quality service according to the terms of *reability* Parasuraman, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* and *tangibles*. This research was carried out in the service of Copyright works and Rokan Hilir Spatial Districts, where the informer is a research service provider, service desk and observers about the IMB. Data collection was carried out with the technical interview and observation, after the data collected was then analysed using descriptive analysis with qualitative techniques. From the results obtained that the IMB services is assessed *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *amphaty* and the *tangibles* of The Copyrighted work and The Spaces have not been going well. While the factors that inhibit the Copyright Agency of the Ministry of Works in IMB and Rokan Hilir Regency Floorplan is the ability of employees, facilities and availability of personnel.

Keywords : Building Permit (IMB), the Ministry of IMB and IMB Service Bureaucracy

## A. Latar Belakang Masalah

Reformasi pemerintahan yang terjadi di Indonesia sebelas tahun terakhir ini telah membawa banyak perubahan besar, baik di bidang politik, sosial, ekonomi, maupun penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan-perubahan tidak hanya terjadi pada sistem pemerintahan pusat, melainkan juga pada sistem pemerintahan daerah di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu perubahan yang mendasar dan cukup signifikan adalah dengan adanya pemberian otonomi daerah di beberapa wilayah di Indonesia. Dimana dengan berlakunya otonomi daerah, maka setiap daerah dapat mengatur sendiri daerahnya dan tidak tergantung lagi kepada pusat. Perubahan ini tentu saja membawa suatu konsekuensi yang berat bagi setiap kepala daerah, yaitu berupa semakin besarnya tanggung jawab untuk mengelola daerah sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan daerah yang baik/*good government*.

Reformasi birokrasi baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan kebutuhan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini pada dasarnya bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi publik yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan publik, menunjukkan bahwa kinerja organisasi

pemerintahan dengan segala perangkat teknisnya harus lebih diarahkan pada fungsi pokok melayani masyarakat sebagai hal yang utama sebagaimana tersirat dalam semangat desentralisasi. Dalam melakukan reformasi termasuk menjalankan sejumlah kewenangan yang dimilikinya, pemerintah di daerah membutuhkan perangkat organisasi yang dibentuk berdasarkan karakteristik dan kebutuhan.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya menitik beratkan pada organisasi publik. Kerana organisasi publik adalah suatu organisasi yang paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Oleh sebab itu perbaikan dalam penyelenggaraan organisasi publik harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal dan sebaik mungkin. Karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh organisasi publik sangat tergantung pada kompetensi aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kualitas pelayanan yang diterimanya dalam setiap urusan yang dilaksanakannya.

Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pengguna jasa, bukan berorientasi pada birokrasi,

eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingannya. Sedikit sekali orang yang berada di dalam pemerintahan yang pernah menggunakan kata pengguna jasa, karena kebanyakan birokrasi pemerintah kurang mengenal siapa pengguna jasa mereka. Oleh karenanya untuk memberkan pelayanan kepada masyarakat, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Selain itu juga hal ini akan menjadi suatu ukuran pelayanan publik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan yang membutuhkan perhatian oleh pemerintah adalah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), karena dengan adanya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) akan membantu pemerintah untuk melaksanakan penertiban bangunan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Selain itu juga upaya mewujudkan sinergitas dalam pelaksanaan penyusunan tata ruang wilayah yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Sebab rencana tata ruang yang sesuai fungsi dan peruntukannya atau sudah operasional merupakan sarana pengendali perkembangan fisik di dalam pelaksanaan pembangunan. Syarat untuk menjamin berfungsinya rencana tata ruang wilayah tersebut maka di dalam proses penyiapan, penyusunan dan pelaksanaannya perlu dukungan dan instansi-instansi vertikal atau dinas-dinas Pemerintahan Daerah maupun

partisipasi masyarakat di dalam penangannya.

Dalam upaya menertibkan pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir menerbitkan suatu kebijakan Peraturan Daerah No. 24 Tahun 2001 tentang izin mendirikan bangunan. Peraturan Daerah ini dibuat agar setiap individu ataupun kelompok yang akan melakukan pendirian sebuah bangunan terlebih dahulu harus memiliki izin pendirian dari pemerintah daerah. Hal ini dilakukan supaya pembangunan fisik yang dilaksanakan tidak menyalahi aturan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyusunan tata ruang wilayah yang baik.

Pengembangan struktur ruang Kabupaten Rokan Hilir didasarkan pada perkembangan setiap komponen kegiatan yang ada untuk mendukung dan mewujudkan terciptanya Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir. Visi dan Misi tersebut digunakan untuk Penyusunan Rencana Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan hal di atas untuk mewujudkan tujuan Perencanaan Tata Ruang Wilayah Kabupaten Rokan Hilir maka ditetapkan strategi pelaksanaan pemanfaatan ruang wilayah. Rencana tata ruang merupakan instrumen penting bagi pemerintah sehingga penetapan rencana harus mendapat kesepakatan dan pengesahan oleh lembaga legislatif sebagai wakil rakyat dan dukungan masyarakat. Rencana tata ruang secara legal mempunyai kekuatan mengikat untuk dipatuhi baik oleh masyarakat

maupun pemerintah sendiri, sehingga diharapkan proses pemanfaatan ruang dapat dilakukan secara konsisten. Untuk mencapai perencanaan yang responsif, maka keterlibatan masyarakat harus dilakukan sejak awal proses perencanaan itu sendiri yaitu sejak tahap identifikasi permasalahan, aspirasi serta kebutuhan sampai dengan tahap pelaksanaan pekerjaan rencana tata ruang. Perencanaan yang baik akan membantu dalam pembangunan kota itu sendiri.

Pada prinsipnya tujuan IMB agar terjadi keserasian antara lingkungan dan bangunan. Selain itu, dengan IMB diharapkan agar bangunan yang akan dibangun aman bagi keselamatan jiwa penghuninya. Dengan memiliki IMB pemilik lahan juga memiliki kepastian hukum untuk bangunan yang dimiliki. Tentunya pemilik lahan tidak ingin rumah atau bangunannya yang sudah terbangun tiba-tiba mendapati hal yang tidak diinginkan seperti direbut orang lain yang secara sengaja memalsukan kepemilikan maupun dibongkar karena tidak sesuai dengan peruntukan lahan. Selain itu dengan memiliki IMB dapat lebih mudah dalam melakukan pengurusan seperti dapat mengurus atas ijin usaha, kredit bank, dan dapat meyakinkan pihak-pihak yang memerlukannya untuk transaksi jual-beli, sewa-menyewa dan lain-lain. Sebelum akan memulai untuk mendirikan bangunan sudah menjadi ketentuan untuk dapat melakukan pengurusan izin mendirikan bangunan dalam upaya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Perlu diketahui IMB dalam hal ini tidak hanya

diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk, membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Untuk itu adanya pelayanan publik dalam hal pengurusan Izin Mendirikan Bangunan sudah menjadi keharusan yang wajib untuk dipenuhi oleh setiap masyarakat, dengan memiliki surat izin tersebut artinya ada sebuah jaminan kepastian hukum (kepemilikan dan peruntukkan) bagi para penggunanya serta untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya dan lingkungan sekitarnya.

Upaya Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir menertibkan pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan, hal ini selaras dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir yang menerbitkan Peraturan Daerah No. 24 Tahun 2014 tentang retribusi izin mendirikan bangunan. Peraturan Daerah ini dibuat agar setiap individu ataupun kelompok yang akan melakukan pendirian sebuah bangunan terlebih dahulu harus memiliki izin pendirian dari pemerintah daerah. Hal ini dilakukan supaya pembangunan fisik yang dilaksanakan tidak menyalahi aturan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyusunan tata ruang wilayah yang baik.

Mekanisme atau standart operasional pelayanan (SOP) pengajuan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) oleh

- pemohon apabila sudah memenuhi persyaratan adalah sebagai berikut :
- Mengajukan berkas permohonan di loket pembayaran
  - Pemeriksaan berkas (lengkap)
  - Survey ke lapangan (apabila perlu)
  - Penetapan SKRD
  - Proses izin
  - Pembayaran di kasir
  - Penyerahan izin

Proses penyelesaian pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) sesuai dengan ketentuan 7 hari kerja selama persyaratan dan mekanisme pengajuan diikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Oleh karenanya bagi individu atau kelompok yang akan mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) harus mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku. Sebab apabila aturan dan prosedur tersebut tidak diikuti, maka akan banyak hambatan yang ditemui dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Dari data yang diperoleh banyak masyarakat yang mulai sadar untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) atas pembangunan yang mereka laksanakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.1  
Frekuensi Masyarakat yang Mengurus IMB di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

No.	Kelurahan	Tahun Pengurusan IMB		
		2013	2014	2015
1.	Sedinginan	10	17	16
2.	Banjar XII	54	30	27
3.	Cempedak Rahuk	30	27	30
4.	Ujung Tanjung	34	40	45
5.	Teluk Mega	15	20	25
6.	Sintong	32	18	21
7.	Sintong Bakti	21	25	19
8.	Sintong Makmur	8	16	14
9.	Sintong Pusako	13	21	6
10.	Teluk Berembun	45	24	35
11.	Mumugo	13	20	13
12.	Rantau Bais	10	22	28

Sumber : Kecamatan Tanah Putih, 2015

Dari tabel di atas diketahui bahwa keinginan masyarakat untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) sudah mulai muncul. Hal ini sangat berpotensi dan sangat berpeluang untuk dapat meraih pendapatan asli daerah (PAD) melalui pengurusan IMB. Dengan adanya aktivitas tersebut seperti potensi bangunan dan pengembangan investasi yang berkembang pesat dapat diharapkan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi IMB dan akan berdampak pada upaya untuk

ada penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah yang sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tentunya kondisi ini harus didukung oleh keberadaan SDM yang berkualitas dan unggul dalam upaya bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat atas izin mendirikan bangunan (IMB).

Dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, mekanisme yang harus dilalui adalah pihak pemberi layanan (*provider*) dalam menjalankan aktivitas pelayanan terhadap masyarakat untuk proses pengurusan IMB sampai pada penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Dalam pengurusan untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan pihak pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir dan melengkapi syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak dinas yang terkait yaitu yang terdiri atas syarat administrasi dan syarat teknis. Kemudian melakukan tindakan pemeriksaan dengan mencatat kelengkapan dokumen administrasi dan dokumen rencana teknis untuk memenuhi persyaratan teknis, apabila sudah lengkap dan sesuai akan dilakukan penilaian/evaluasi terhadap kesesuaian dengan rencana teknis yang telah ditetapkan. Kemudian dokumen yang sudah lengkap diajukan untuk mendapatkan persetujuan dan pengesahan dari pihak pemberi izin, dan pemohon melakukan pembayaran atas retribusi surat izin mendirikan bangunan tersebut agar kemudian dapat menerbitkan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan).

kecamatan Tanah Putih merupakan satu wilayah di

Kabupaten Rokan Hilir yang menjadi potensi terbesar dalam izin mendirikan bangunan. Dimana apabila ditinjau dari Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) Kota Kecamatan Tanah Putih Tahun 2002 – 2015, Kecamatan Tanah Putih bagi menjadi 7 BWK serta fungsi tiap pusat BWK. Pusat Primer diarahkan di BWK – 3 sebagai pusat pelayanan pemerintahan dan olah raga dengan skala pelayanan kabupaten. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2  
Struktur Tata Ruang Wilayah Kota Kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir

Tingkat Pelayanan	Pusat Pengembangan Kegiatan	Arahan Pengembangan Kegiatan
Pusat Primer (Pusat Pelayanan Kabupaten)	Sinambek (BWK 3) (Pusat Peayanan Primer Pemerintah dan Olah Raga)	Pusat Pemerintahan Pusat Olah Raga Pusat Kesehatan Pemukiman Pusat Jasa pendukung kegiatan pemerintah.
	Pusat Kota (BWK 1) (Pusat Pelayanan Primer Kegiatan)	Pusat Perdagangan dan Jasa Regional Pusat Distribusi dan Kolektor barang dan jasa Pariwisata Pusat jasa pendukung kegiatan Perekonomian dan pariwisata
Pusat Sekunder	Sei Jering (BWK 2)	Permukiman Perdagangan dan jasa skala lokal Fasilitas umum dan sosial yang berfungsi untuk pelayanan lokal
	Seberang Taluk (BWK 4)	Pariwisata Pusat jasa pendukung kegiatan pariwisata Permukiman Perdagangan dan jasa skala lokal Fasilitas umum dan sosial yang berfungsi untuk pelayanan lokal
Pusat Tersier	BWK 5, 6, 7	Permukiman Perdagangan dan Jasa skala lokal Fasilitas umum dan sosial yang berfungsi untuk pelayanan lokal Pertanian tanaman basah dan kering

Sumber : RDTR Kab Rokan Hilir 2002 - 2017

1. Dari tabel di atas yang merupakan rencana struktur ruang dalam RDTR Kecamatan Tanah Putih tahun 2002 – 2015 terlihat bahwa telah terjadi penyimpangan rencana dimana arah pusat-pusat pelayanan tidak sesuai dengan kondisi eksisting yang berkembang pada saat ini (telah terjadi penyimpangan rencana) begitu juga halnya dengan rencana jaringan jalan yang menghubungkan tiap pusat pelayanan tidak relevan untuk di implementasikan sehingga perlu adanya kajian ulang untuk membentuk pola struktur ruang yang sesuai dengan kondisi saat ini. Oleh karenanya sangat dibutuhkan pelibatan masyarakat melalui partisipasi masyarakat, yang diharapkan dapat menampung semua aspirasi masyarakat sehingga dapat meningkatkan pembangunan dan juga dapat digunakan untuk menentukan arah pengembangan kota dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi rencana yang telah disusunnya. Dengan adanya proses pelibatan masyarakat mulai dari tahap perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian pemanfaatan ruang akan muncul suatu sistem evaluasi dari kegiatan penataan ruang yang telah dilakukan dan menjadi masukan bagi proses penataan ruang selanjutnya. Dalam perencanaan kota dan lingkungan, masyarakat seringkali dilihat sekedar sebagai konsumen yang pasif yang diberi tempat untuk aktifitas, kehidupan, kerja, rekreasi, belanja dan bermukim tetapi kurang diberi peluang untuk ikut dalam proses penentuan kebijakan, perencanaan dan pengawasannya. Proses pelayanan IMB sebelum reformasi birokrasi, pelayanan yang diberikan lambat dan tidak adanya ketepatan

waktu dalam penyelesaian pengurusan IMB, jadwal waktu yang seharusnya di berikan yaitu berjangka waktu 3-4 minggu namun realitanya jadwal waktu yang terjadi dimasyarakat yakni sampai 3 bulan lamanya. Dengan adanya reformasi birokrasi yang melibatkan organisasi dan sumber daya manusia dalam pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu merubah keadaan ke arah yang lebih baik.

Adapun fenomena-fenomena yang ditemukan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, adalah sebagai berikut : Berdasarkan observasi awal dalam tata cara/mekanisme yang terkesan berbelit-belit kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan. Menurut salah satu masyarakat yang penulis temui adanya syarat dalam data administrasi yang ditambah dari syarat yang sudah ada dalam formulir PIMB (Pemohon Izin Mendirikan Bangunan). Hal tersebut yang menjadi dasar masyarakat sulit untuk memenuhi dan enggan dalam mengurus IMB. Tidak adanya kejelasan dengan masalah dalam pengurusan pelayanan, hal ini diketahui dari masyarakat yang mengatakan bahwa kalau ingin pelayanan yang cepat selesai maka harus mengeluarkan biaya yang besar, tidak adanya transparansi dalam hal tarif yang sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan dan diberlakukan kepada masyarakat. Adanya pungutan liar menjadi salah satu tidak adanya transparansi biaya pengurusan.

Melihat kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir yang diperkirakan banyak diminati oleh

investor dan warga dari daerah lain untuk mendirikan bangunan rumah, gedung pertokoan, pabrik, dan gudang, Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir telah dituding “*tebang pilih*” terhadap penerbitan IMB kepada investor yang hendak berinvestasi.

Kemudian mengenai sanksi yang dikenakan dan dijalankan belumlah maksimal, seperti : sanksi pembongkaran, apabila ada masyarakat yang membangun belum mengurus izin tetapi bangunan tersebut sudah selesai, namun belum ditindaklanjuti secara keseluruhan.

Dari uraian latar belakang diatas, tentu penelitian ini akan memberikan gambaran penelitian tentang

### **“Reformasi Birokrasi melalui Proses pelayanan izin mendirikan Bangunan di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau**

#### **B. Perumusan Masalah**

Keberhasilan suatu kegiatan sangat dipengaruhi oleh ketepatan pengorganisasian dan manajemen serta sistim kerja yang dijalankan unsur-unsur pendukungnya, yakni mutu orang-orang dan sarana yang diperlukan. Organisasi yang baik belum tentu menjamin penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, karena tergantung

#### **D. Kerangka Teori**

##### **A. Reformasi Birokrasi**

*Good governance* sebagai misi dan visi utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik. Sistem yang mengatur sebuah tatanan pemerintahan adalah ketentuan

pada mutu aparatur pemerintahnya serta pelayanan kepada masyarakat sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir ?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir.

##### **2. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

- a. Memberikan masukan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir agar lebih mampu memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di wilayahnya, sehingga upaya mewujudkan rencana tata ruang wilayah yang baik akan teralisasi.
- b. Memberikan gambaran yang komprehensif tentang pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dalam pemeberian izin mendirikan bangunan (IMB).

perundang-undangan dengan konsep reformasi birokrasi terhadap keberadaan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Makna *good governance* menurut Cahliana (2008) berdasarkan pengertian *World Bank* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab serta sejalan



dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, pencegahan korupsi, dan disiplin anggaran.

### B. Konsep Pelayanan

Menurut Tjiptono (2006 : 16) pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Selanjutnya ada yang mengatakan pelayanan adalah memberikan, menyediakan, mengusahakan barang atau jasa yang diperlukan oleh seseorang atau kelompok orang sehingga mereka akan puas. Sedangkan menurut Suparlan (1994 : 16) pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Selanjutnya ada yang mengatakan pelayanan adalah memberikan, menyediakan, mengusahakan barang atau jasa yang diperlukan oleh seseorang atau kelompok orang sehingga mereka akan puas.

Pendapat lain menjelaskan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sementara itu Moenir (1992 : 17) mengatakan bahwa pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kemudian menurut Sampara Lukman dan Sutopo (2003 : 4) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, dimana dengan membantu dan berusaha mengurus kebutuhan orang lain atau seseorang. Maka dari itu pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang diberikan dengan memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat dari :

1. Penggunaan waktu atau ketepatan.
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele, serta tidak adanya kesalahan.
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau.

Kemudian menurut Atep A. Barata (2004 : 11) bahwa proses memberikan layanan kepada pelanggan/masyarakat meliputi :

1. Penyedia layanan  
Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
2. Penerima layanan  
Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut-sebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan  
Jenis layanan yang dapat diberikan oleh pemberi layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya :
  - Pemberian jasa-jasa saja.

- Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

#### 4. Kepuasan pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berupaya kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Sebab dengan terpenuhinya kepuasan kepada pelanggan, maka pelayanan yang diberikan sudah baik.

Sedangkan kualitas pelayanan yang baik dan didambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah :

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b) Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c) Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. (Moenir, 1992 : 41)

Penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan publik bersifat kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang, walaupun sulit diukur bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan publik tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan masyarakat secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar.

Penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan publik bersifat kompleks dan sulit dilakukan,

dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang, walaupun sulit diukur bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan publik tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan masyarakat secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar. Selanjutnya Pasuraman dkk dalam Tjiptono (2006 : 70) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

*Reliability* (keterandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.

*Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.

*Assurance*, yaitu pengetahuan dan rasa hormat karyawan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.

*Empathy*, yaitu sikap caring (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.

*Tangibles* (Bukti langsung), yaitu penampilan dan fasilitas fisik, dan materi komunikasi.

Dikatakan dalam bidang pemerintahan, Osborne dan Gable (1996 : 193) mengemukakan bahwa, "Pemerintah merupakan badan usaha yang bertindak sebagai produsen, sedangkan rakyat disebutnya sebagai pelanggan yang menggunakan

produk yang dihasilkan oleh pemerintah tersebut”.

Kemudian menurut *Eihaitammy* pelayanan yang baik atau bermutu yang dikenal dengan istilah *service excellence* yaitu :

- a. Keamanan
- b. Kenyamanan
- c. Keramahan
- d. Ketepatan waktu (Tjiptono, 2006 : 38)

Oleh karena itu sesuai dengan pendapat Ndraha (1997 : 86) yang menyatakan bahwa rakyat adalah konsumen, pelanggan atau penerima produk-produk pemerintahan dan pembangunan ... hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah pada situasi tertentu dapat diibaratkan hubungan antara produsen dengan konsumen. Pemerintah sebagai penjual produk pelayanan, haruslah mampu memperhatikan kepuasan pelanggan yang dalam hati ini adalah masyarakat, karena ini berhubungan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat pada pemerintah. Salah satu esensi dan pemerintahan demokratis adalah untuk rakyat, dimana di dalamnya terkandung makna pelayanan kepada masyarakat.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan sering tidak sama antara masyarakat dengan pemberi pelayanan (aparatur), karena itu perlu selalu diusahakan agar antara pelayanan yang dijanjikan dengan kenyataannya tidak jauh berbeda, sehingga tidak berakibat merosotnya respek masyarakat terhadap satuan pemerintahan yang memberikan layanan, umumnya pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji

pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997 : 83) yang menyatakan bahwa, “Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya”.

Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dan pemerintah.

Kemudian barulah tercipta apabila aspek pelayanan yang telah diuji pemerintah dapat direalisasikan dengan baik. Sedangkan bagaimana dampak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap kepuasan masyarakat, hal ini kemudian dinilai oleh masyarakat. Jika hasil evaluasi masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka hasil evaluasi tersebut akan menjadi positif, demikian pula sebaliknya. Terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, rakyat kemudian dapat memberikan masukan kepada unit pemerintahan yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut.

Dengan demikian, masukan itu dapat dijadikan proyeksi bagi pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Masukan dan masyarakat tersebut dapat berupa dukungan dan juga berupa protes, unjuk rasa, demonstrasi yang menentang program pemerintah. (Ndraha, 1997 : 84)

Agar tercipta kualitas layanan yang optimal, dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan sekali dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Moenir (1992 : 197), bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka perilaku dalam hal ini si petugas, harus memenuhi empat persyaratan pokok, ialah: (a) tingkahlaku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat, dan (d) keramahtamahan.

Bertitik tolak dari uraian itu, maka dapat disimpulkan secara garis besar terdapat 4 (empat) cara yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan masyarakat, yaitu cepat, adil, baik dan murah. Seperti yang dikemukakan oleh Ndraha (1997 : 64) antara lain : cepat (*faster*), adil (*fairer*), baik (*better*), dan murah (*cheaper*).

Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang

diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik seringkali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan terdapat beberapa kesenjangan (*gaps*). Menurut *Parasuraman, Berry dan Zeithami* dalam Yamit (2001 : 27) mengatakan bahwa ada lima kesenjangan (*gaps*) dalam proses pelayanan, yaitu :

1. Tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen/pelanggan  
Yaitu merupakan salah satu akar dari kegagalan suatu birokrasi di dalam memenuhi harapan pelanggan/konsumen. Kesenjangan ini merupakan perbedaan antara harapan pelanggan/konsumen dengan persepsi birokrasi, dimana kesenjangan ini muncul disebabkan, oleh :
  - Tidak adanya interaksi langsung antara birokrasi dengan konsumen/ pelanggan.
  - Kurangnya upaya untuk menanyakan langsung kepada pelanggan tentang harapan atau keinginannya.
  - Kurang siapnya pegawai di dalam birokrasi untuk memberikan perhatiannya kepada pelanggan.
2. Tidak memiliki desain atau standart pelayanan yang tepat  
Birokrasi harus bisa mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen ke dalam desain dan standart kinerja pelayanan. Desain dan standart kinerja pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan pelanggan dan

prioritasnya. Birokrasi harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan ke dalam desain dan standart kinerja pelayanan. Sebab munculnya kesenjangan ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan pelanggan yang di indentifikasi secara akurat.

3. Tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan  
Merupakan perbedaan antara standart yang diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan yang nyata dari birokrasi dalam memberikan pelayanan. Kesenjangan ini muncul disebabkan, antara lain oleh :
  - Pegawai tidak memahami peran apa yang harus mereka jalani di dalam suatu birokrasi.
  - Pegawai merasa berada dalam konflik antara pelanggan dengan pihak pimpinan birokrasi.
  - Pimpinan birokrasi sering menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.
  - SDM yang belum memadai dalam melaksanakan tugasnya.
4. Tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan  
Merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi pegawai dengan pihak konsumen. Janji yang dibuat oleh seorang pegawai akan menciptakan harapan bagi konsumen, yang akan dijadikan ukuran standart kuantitas oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan kepada birokrasi. Kesenjangan ini muncul disebabkan oleh :
  - Janji yang diucapkan oleh pegawai terkadang terlalu tinggi, sehingga membuat si pelanggan berharap terlalu banyak.

- Kurangnya koordinasi antara bagian dalam birokrasi ini.
- Adanya perbedaan antara prosedur kerja dengan kenyataan di lapangan.

5. Adanya perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan  
Kesenjangan ini berada diluar birokrasi, terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya. Kesenjangan ini tidak mudah untuk dihilangkan, kecuali kalau birokrasi dapat menghilangkan dulu kesenjangan pertama hingga ke empat.

Maka sangat diharapkan tidak muncul kesenjangan dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi pemerintah. Karena jika muncul kesenjangan akan terjadi ketidakharmonisan hubungan lembaga pelayanan dengan publik sebagai penerima layanan. Untuk itu dibutuhkan pembenahan dari pemerintah supaya dapat menciptakan pelayanan birokrasi yang memuaskan publik, sebab dengan demikian akan menumbuhkan kepercayaan publik akan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

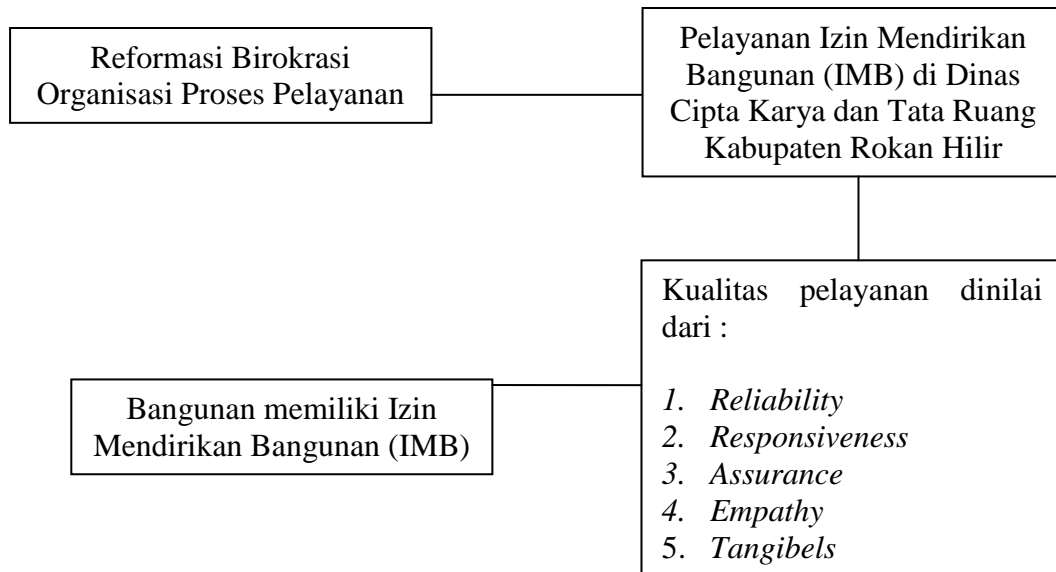
### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir” kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan unsur diatas agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran makna. Dimana dalam hal ini “Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta

Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir” memiliki satu variabel tunggal yaitu

pelayanan, oleh karenanya akan dijelaskan kerangka berfikirnya sebagai berikut :

Gambar 2.  
Kerangka Berfikir Penelitian



Sumber : Olahan Penulis

Untuk memberikan kesamaan pandangan dan memudahkan analisa dan mengatasi ruang lingkup penelitian, perlu konsep operasional seperti sebagai berikut :

1. Organisasi adalah wadah sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama-sama secara efisien dan efektif melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan didalamnya ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.
2. Pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar

orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri.

3. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan teorinya *Parasuraman* dilihat dari :

a. *Reliability* yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Reliability* dapat dinilai dari :

- Ketepatan waktu dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan.
- Bertindak tepat dalam mengetahui keinginan masyarakat akan pelayanan.

- Kepastian biaya yang dibebankan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. *Responsiveness* dapat dinilai dari :
  - Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat.
  - Cepat tanggap dan sigap dalam memberikan pelayanan.
  - Kemampuan menampung keluhan dan memberikan solusi terhadap pelaksanaan pelayanan.
- b. *Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan pemberi layanan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. *Assurance* dapat dinilai dari :
  - Jaminan pelayanan yang baik dan memuaskan.
  - Memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam memberikan pelayanan.
- Berkomunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- *Emphaty* yaitu perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. *Emphaty* dapat dinilai dari :
  - Memberikan perhatian atau kepedulian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
  - Saling bekerjasama dan membantu dalam proses pemberian pelayanan.
  - Memberikan tindakan tegas berupa sanksi bagi masyarakat yang melanggar ketentuan pelayanan.
- c. *Tangibels* yaitu penampilan dan fasilitas fisik yang tersedia sebagai sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Tangibels* dapat dinilai dari :
  - Fasilitas pelayanan yang tersedia.
  - Papan informasi pelayanan yang tersedia.
  - Tata ruang kantor yang menarik.

#### D. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan sumber data primer maupun data sekunder menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif dilaksanakan melalui wawancara. Metode kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory* atau *confirmatory*) tentang fenomena pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir. Adapun yang menjadi alasan

pemilihan metode kualitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna melakukan pembenahan pada masa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian tentang pelayanan

izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir. Adapun tehnik yang digunakan dalam memperoleh informan penelitian ini adalah tehnik *snowball sampling* yaitu sebuah tehnik penentuan sumber informasi seperti bola salju yang mengelinding untuk menemukan sumber informasi yang

#### **E. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Rencana tata ruang secara legal mempunyai kekuatan mengikat untuk dipatuhi baik oleh masyarakat maupun pemerintah sendiri, sehingga diharapkan proses pemanfaatan ruang dapat dilakukan secara konsisten. Untuk mencapai perencanaan yang responsif, maka keterlibatan masyarakat harus dilakukan sejak awal proses perencanaan itu sendiri yaitu sejak tahap identifikasi permasalahan, aspirasi serta kebutuhan sampai dengan tahap pelaksanaan pekerjaan rencana tata ruang. Perencanaan yang baik akan membantu dalam pembangunan kota itu sendiri. Sebab rencana tata ruang yang mantap atau sudah operasional merupakan sarana pengendali perkembangan fisik di dalam pelaksanaan pembangunan. Syarat untuk menjamin berfungsinya rencana tata ruang wilayah tersebut maka di dalam proses penyiapan, penyusunan dan pelaksanaannya perlu dukungan dan instansi-instansi vertikal atau dinas-dinas Pemerintahan Daerah maupun partisipasi masyarakat di dalam penanganannya.

paling tepat dalam memberikan tanggapan tentang pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir. Setelah data terkumpul dari setiap infoman penelitian, kemudian akan digunakan metode triangulasi dengan *cek and cross cek* terhadap hasil tanggapan yang diberikan informan penelitian.

Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk melakukan penertiban dan penataan ruang wilayah yang dimilikinya, sehingga setiap bangunan yang dimiliki oleh masyarakat terdaftar oleh pemerintah dan hasil penerimaannya dapat dialokasikan kepada program pemerintah yang lainnya. Dimana dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) akan dijabarkan melalui teori *Parasuraman* yang menjelaskan bahwa pelayanan dapat ditinjau dari lima indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu suatu tehnik menganalisa data yang untuk menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Kemudian dari hasil wawancara yang dilakukan dalam upaya mengetahui pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan tata Ruang Kabupaten Kuantan Sengingi selanjutnya akan didiskripsikan satu persatu sebagai berikut :



## F. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir

Dalam upaya menertibkan pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir menerbitkan suatu kebijakan Peraturan Daerah No. 24 Tahun 20014 tentang izin mendirikan bangunan. Peraturan Daerah ini dibuat agar setiap individu ataupun kelompok yang akan melakukan pendirian sebuah bangunan terlebih dahulu harus memiliki izin pendirian dari pemerintah daerah. Hal ini dilakukan supaya pembangunan fisik yang dilaksanakan tidak menyalahi aturan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyusunan tata ruang wilayah yang baik.

Pengembangan struktur ruang Kabupaten Rokan Hilir didasarkan pada perkembangan setiap komponen kegiatan yang ada untuk mendukung dan mewujudkan terciptanya Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir. Visi dan Misi tersebut digunakan untuk Penyusunan Rencana Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan hal di atas untuk mewujudkan tujuan Perencanaan Tata Ruang Wilayah Kabupaten Rokan Hilir maka ditetapkan strategi pelaksanaan pemanfaatan ruang wilayah. Rencana tata ruang merupakan instrumen penting bagi pemerintah sehingga penetapan rencana harus mendapat kesepakatan dan pengesahan oleh lembaga legislatif sebagai wakil

rakyat dan dukungan masyarakat. Rencana tata ruang secara legal mempunyai kekuatan mengikat untuk dipatuhi baik oleh masyarakat maupun pemerintah sendiri, sehingga diharapkan proses pemanfaatan ruang dapat dilakukan secara konsisten. Untuk mencapai perencanaan yang responsif, maka keterlibatan masyarakat harus dilakukan sejak awal proses perencanaan itu sendiri yaitu sejak tahap identifikasi permasalahan, aspirasi serta kebutuhan sampai dengan tahap pelaksanaan pekerjaan rencana tata ruang. Perencanaan yang baik akan membantu dalam pembangunan kota itu sendiri.

Dalam menilai pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir, yang khususnya dilaksanakan bagi seluruh bangunan di Kecamatan Tanah Putih, maka akan penulis uraikan berdasarkan indikator-indikator yang telah dirumuskan dengan analisis sebagai berikut :

### 1. *Reliability*

*Reliability* yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpecaya. Sehingga dengan adanya kemampuan organisasi yang baik dalam memberikan pelayanan diharapkan masyarakat memperoleh kepuasan dalam setiap pelayanan yang diinginkan. Pada indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana para aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan akurat dan

terpercaya. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam kinerjanya yang baik kepada masyarakat. *Reliability* aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik, apabila memiliki kriteria ketepatan waktu dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan, bertindak tepat dalam mengetahui keinginan masyarakat akan pelayanan dan kepastian biaya yang dibebankan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Waktu penyelesaian pembuatan IMB adalah batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk menyelesaikan IMB yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan IMB yang diberikan kepada masyarakat masih belum bisa konsisten. Karena dalam proses penyelesaian pelayanan IMB terkadang terkendala oleh ketidakberadaan aparatur didalam kantor dengan berbagai alasan. Fakta inilah yang terkadang sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan IMB sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Akibatnya pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sulit memberikan jaminan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan IMB terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan. Selain itu juga ketidakpastian penyelesaian pengesahan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Sekretariat daerah atau Bupati membuat terkalanya penyelesaian pelayanan IMB yang tepat waktu. Kondisi ini

membuatkan penyelesaian pelayanan IMB dengan waktu yang telah ditetapkan semakin menimbulkan ketidakpastian. Oleh karenanya sangat dibutuhkan kepastian waktu pelayanan IMB yang jelas dengan mendeskripsikan uraian penyelesaian dengan baik dan menyusun langkah-langkah penyelesaian pelayanan dengan benar. Ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan IMB yang dilakukan oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang juga disebabkan oleh ketidakjelasan standart operasional prosedur (SOP) pelayanan IMB. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan IMB pihak pelaksana pelayanan belum bisa memberikan jaminan waktu penyelesaian dalam setiap tahapan yang akan dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan IMB. Karena dengan ketidakpastian waktu ini membuat pelaksanaan pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sulit memberikan ketepatan waktu penyelesaiannya.

Selanjutnya dalam bertindak tepat dalam mengetahui keinginan masyarakat akan pelayanan pihak pelaksana berusaha mencari tahu dari faktor yang menyebabkan terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan IMB. Fakta temuan yang diperoleh masalah keterlambatan ini juga sering terjadi karena susahnyanya untuk memenuhi semua kelengkapan persyaratan administrasi yang dibebankan pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kepada masyarakat. Fakta ini didukung oleh hasil wawancara dengan aparatur pelaksana pelayanan IMB, menjelaskan bahwa kelengkapan persyaratan administrasi menjadi

salah satu penghambat lamanya proses pelayanan pengurusan IMB tersebut. Untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan memakan waktu yang lama karena diperlukan dokumen-dokumen sebagai syarat kelengkapan yang nantinya diperiksa kesesuaian oleh petugas yang bersangkutan, masalah syarat yang sering timbul seperti surat tanah yang sah, gambar lokasi bangunan yang sesuai pada bagian ini tim survei akan melakukan pengecekan kelokasi apabila berbeda maka akan dikembalikan permohonan untuk digambar ulang, kemudian surat silang sengketa dari kepala desa yang asli, serta surat rekomendasi camat. Dalam hal ini camat mengeluarkan rekomendasi berdasarkan surat silang sengketa dari kepala desa, rekomendasi camat ini hanya berlaku 3 bulan, dan apabila semua persyaratan sudah lengkap ditambah dengan asumsi tidak ada masalah administrasi maka bisa dapat diterbitkan. Untuk lebih jelasnya lagi berikut lampiran syarat-syarat permohonan surat Izin Mendirikan Bangunan :

1. Permohonan
2. Rekomendasi dari camat setempat
3. Foto copy KTP pemohon
4. Foto copy bukti hak milik
5. Tanda bukti pembayaran PBB
6. Gambar rencana bangunan cetak biru (*blue print*)
7. Pas foto 3 x 4 sebanyak 2 lembar
8. Materai Rp. 6000 sebanyak 2 buah

Maka dari itu secara prinsip, bila dokumen sudah lengkap dan kesesuaian dokumen dengan lokasi bangunan yang akan dibangun tidak akan memakan waktu yang cukup lama berkisar 1 bulan sudah bisa diterbitkan dan pemohonpun dapat

mulai melakukan pekerjaan mendirikan bangunan.

Kemudian dalam hal biaya untuk pengurusan IMB dapat dikatakan cukup baik karena biasanya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak sama antara satu dengan lainnya hal ini tergantung dari lokasi tanah serta luasnya bangunan yang akan dibangun, namun kenyataannya sering terjadi biaya yang dikeluarkan lebih besar dari semestinya yang mana dengan alasan untuk biaya administrasi pembuatan IMB. Kondisi ini didukung oleh hasil tanggapan masyarakat mengenai biaya pengurusan IMB, yaitu :Dalam pengurusan IMB sebenarnya tidak terlalu mahal, karena biaya yang dikeluarkan sudah disesuaikan dengan jenis bangunan yang akan dilaksanakan pembangunannya. Fakta ini menerangkan bahwa Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir melalui Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sudah sangat transparan terhadap pembiayaan pengurusan IMB, sehingga memberikan ketentuan dan ketetapan dalam pembiayaan pengurusan IMB untuk masing-masing tipe bangunan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Namun kenyataan di lapangan pembiayaan yang dilakukan memang mengikuti prosedur yang berlaku, tetapi ada sebagian masyarakat yang membiasakan memberikan dana lebih kepada aparatur atau petugas pelayanan IMB dalam upaya mempercepat proses pelaksanaan pelayanan IMB. Walaupun sebenarnya pelayanan IMB yang dilakukan tetap saja selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata

Ruang. Tetapi aparaturnya yang dipercaya menyelesaikan pelayanan akan memberikan jasa lebih dengan memberikan informasi kepada masyarakat apabila pelayanan yang dibutuhkan mereka telah selesai dilaksanakan. Oleh karena itu masyarakat terkadang tidak keberatan apabila harus mengeluarkan biaya lebih untuk menyelesaikan pelayanan IMB yang diinginkan.

## 2. *Responsiveness*

*Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Dimana dengan adanya respon yang tinggi dari pihak pemberi pelayanan, maka organisasi pelayanan akan mengetahui segala bentuk keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Daya tanggap yang baik akan memberikan kemudahan bagi aparaturnya pelaksana pelayanan untuk bisa dengan cepat merespon pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat. Sehingga dengan daya tanggap yang baik akan memberikan efek kepada pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pada bagian indikator ini dimaksudkan bagaimana para aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dapat membantu dan memberikan pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada masyarakat secara cepat dan tanggap. Dalam indikator ini dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme dari aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk dapat secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik

kepada masyarakat. Menilai *responsiveness* yang dimiliki dapat dilakukan dengan melihat kesiapan petugas dalam melayani masyarakat, cepat tanggap dan sigap dalam memberikan pelayanan dan kemampuan menampung keluhan dan memberikan solusi terhadap pelaksanaan pelayanan.

Kesiapan petugas pemberi pelayanan dalam organisasi memang perlu ditetapkan, sehingga petugas tersebut dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebab apabila petugas yang memberikan pelayanan tidak memiliki kesiapan untuk melayani, maka setiap pelayanan yang dikerjakan akan tertunda penyelesaiannya. Oleh karena organisasi pelayanan harus bisa menempatkan petugasnya pada bagian pelayanan, benar-benar orang-orang yang siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Wawancara ini menjelaskan bahwa petugas pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sebenarnya memiliki kesiapan melayani yang cukup baik. Buktinya dalam setiap kegiatan pelayanan IMB petugas selalu berada di loket-loket pelayanan. Sehingga apabila masyarakat membutuhkan pelayanan IMB, petugas selalu berada ditempat dan siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun fakta yang ditemui petugas yang *stanbay* berada di loket pelayanan bukanlah pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang mendukung pelaksanaan proses pelayanan. Sehingga terkadang apabila

masyarakat melakukan pengurusan pelayanan, petugas pelayanan selalu mengatakan "*tunggu sebentar bu/pak petugas yang mengurusinya sedang keluar atau berada diluar*". Kondisi ini membuat pelayanan yang dilaksanakan sering tertunda penyelesaiannya dan menumpuk pada suatu meja dalam loket-loket pelayanan. Dampak dari penundaan dan penumpukan pelayanan yang dilakukan membuat pelayanan IMB yang dilaksanakan sering tidak selesai tepat waktu. Oleh karena itu kesiapan petugas pelayanan IMB yang dimiliki, hendaknya didukung dengan kemampuan dan ketrampilan melayani yang baik. Sebab apabila setiap pelayanan yang dilaksanakan tanpa didukung oleh kemampuan petugas yang memberikan pelayanan, maka pelayanan yang dilakukan akan selalu mengalami keterlambatan penyelesaiannya.

Selanjutnya menilai *responsiveness* dari kemampuan menampung keluhan dan memberikan solusi terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang masih belum bisa maksimal dilakukan oleh petugas pelayanan IMB. Realita ini didukung oleh pernyataan masyarakat, yaitu :

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa petugas pelayanan IMB masih belum mampu menampung keluhan dan memberikan solusi terhadap pelaksanaan pelayanan IMB yang dilakukan. Ketidakhampuan ini bisa saja disebabkan oleh ketidaktahuan petugas pelayanan IMB terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan IMB yang dilaksanakan. Faktor

ketidaktahuan petugas pelayanan IMB bisa saja karena keluhan yang disampaikan oleh masyarakat bukan menjadi tugas dan wewenangnya untuk memberikan jawaban. Fakta ini terkadang sering membuat masyarakat kecewa akan respon atau daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena petugas pelayanan kurang bisa memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan apabila masyarakat bertanya tentang penyelesaian pelayanan atau persyaratan pelayanan yang kurang dan sebagainya. Akibatnya banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan IMB yang diberikan oleh petugas pelayanan, karena ketidakmampuan petugas dalam merespon setiap keluhan atau pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat yang tidak mendapat jawaban atau solusi untuk penyelesaiannya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang *responsiveness* dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dan respon yang dimiliki petugas pelayanan IMB masih kurang baik. Artinya petugas pelayanan IMB belum bisa secara maksimal memberikan respon yang tinggi terhadap kebutuhan pelayanan IMB yang diinginkan oleh masyarakat. Fakta ini didukung oleh ketidaksiapan dan ketidaksiapan petugas pelayanan IMB dalam setiap harinya untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap masyarakat yang ingin bertanya atau berkomunikasi tentang pelayanan IMB yang diinginkan, banyak petugas pelayanan yang kurang bisa

melayaninya akibat sibuk dengan urusan dan pekerjaannya masing-masing. Apabila ada petugas pelayanan IMB yang bisa memberikan tanggapan, namun tanggapan yang diberikan kurang bisa memberikan solusi yang memuaskan kepada masyarakat yang melaksanakan pelayanan IMB. Ketidakmampuan petugas pelayanan IMB dalam menampung setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat membuat pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum bisa terwujud dengan baik. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan yang signifikan terhadap ketidakmampuan petugas pelayanan dalam menampung keluhan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, agar kedepannya pelayanan IMB yang diberikan menjadi lebih baik lagi.

### 3. Assurance

*Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan pemberi layanan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Faktor pengetahuan yang dimiliki petugas pemberi pelayanan menjadi komponen yang penting dalam melayani, karena dengan tingkat pengetahuan yang rendah maka pelayanan yang memuaskan sulit untuk diwujudkan. Pengetahuan yang dimaksudkan adalah tingkat pemahaman petugas pelayanan terhadap pekerjaan melayani yang dibebankan kepadanya. Sehingga dengan adanya pemahaman yang baik akan pelayanan yang dikerjakan diharapkan pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Selain

pengetahuan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, bentuk keramahan juga penting dalam memberikan pelayanan. Karena keramahan yang dimiliki menjadi pintu pembuka untuk bisa berkomunikasi kepada masyarakat yang akan dilayani. Sebab kemampuan berkomunikasi yang baik ini akan menjadi dasar bagi lembaga pelayanan untuk dapat mengetahui model pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam indikator *assurance* ini yang akan dinilai adalah jaminan pelayanan yang baik dan memuaskan, memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dalam melihat jaminan pelayanan yang baik dinilai dari kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dimana kepercayaan ini dapat dibangun melalui hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat pemohon IMB. Namun saat ini dalam pengurusan IMB pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang masih mendapati masalah yang mendasar akan kepastian tentang penerbitan IMB, sehingga jaminan penyelesaian pelayanan IMB sulit untuk ditentukan. Realita ini seperti yang diungkapkan oleh aparaturnya pemberi pelayanan, yaitu : bahwa kepastian atau jaminan terhadap proses pelayanan IMB dapat dilakukan dengan baik dan cepat apabila dengan terpenuhinya semua syarat yang diajukan dan tidak bermasalah. Sebab apabila persyaratan yang diberikan kepada

petugas pelayanan IMB masih belum memenuhi kriteria yang diinginkan, maka berkas permohonan yang diajukan tidak dapat diproses dengan baik. Sehingga petugas pelayanan juga sulit memberikan jaminan kepada masyarakat akan penyelesaian pelayanan IMB yang dilakukannya. Kesulitan masyarakat dalam memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah dalam mengurus IMB memang sangat dirasakan, hal ini sejalan dengan pernyataan masyarakat bahwa : bahwa jaminan pelayanan yang baik memang sulit untuk direalisasikan, apabila kurang ada kerjasama yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang dilayani. Artinya jaminan pelayanan yang baik akan terwujud apabila masyarakat mampu memenuhi persyaratan pelayanan dengan benar dan petugas pelayanan juga dapat menyelesaikan pelayanan dengan baik sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan. Kesulitan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah membuat masyarakat terkadang jenuh untuk bolak-balik mengurus persyaratan yang diinginkan. Bahkan masyarakat sering berfikir bahwa untuk melaksanakan pembangunan terhadap rumah atau bangunan kita sendiri sulit sekali. Akibatnya masyarakat terkadang malas mengurus IMB yang harus dipenuhi dalam melaksanakan pembangunan rumah atau fasilitas lainnya. Kondisi ini tentunya akan menimbulkan keengganan dari masyarakat untuk bisa membangun dengan memiliki IMB sesuai dengan keinginan pemerintah. Selain itu juga apabila

ada masyarakat yang sudah mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan, hendaknya dibantu dalam proses penerbitan IMB-nya. Sehingga masyarakat merasa terbantu oleh petugas pelayanan untuk bisa memperoleh IMB yang dibutuhkan dalam melaksanakan pembangunan. Apabila kerjasama ini dapat terwujud dengan baik, maka akan muncul jaminan yang pasti dalam penyelesaian pelayanan penerbitan IMB yang diinginkan oleh masyarakat dan pemerintah.

Kemudian menilai pengetahuan dan pemahaman petugas pelayanan IMB dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bisa dilihat dari kemampuan petugas pelayanan dalam mengerjakan dan memberikan penjelasan terhadap pelayanan IMB yang dikerjakan kepada masyarakat. Sebab tingkat pemahaman yang baik dalam mengerjakan pelayanan IMB yang dibutuhkan dapat memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kondisi ini sesuai dengan ungkapan aparaturnya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, bahwa : pengetahuan seseorang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya, sebab dengan pengetahuan yang baik diharapkan tugas yang dibebankan dapat terselesaikan dengan baik pula. Artinya dalam melaksanakan tugas pelayanan IMB sangat dibutuhkan pengetahuan yang baik dalam melayaninya. Karena pengetahuan yang dimiliki harus bersifat universal, bukan saja memahami proses pelayanan IMB tetapi juga memahami menggunakan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan IMB. Dengan

tingkat pendidikan yang cukup baik dari petugas pelayanan IMB, diharapkan setiap pelayanan penerbitan IMB yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dilayani dengan baik. Walaupun demikian keluhan akan pelayanan penerbitan IMB tetap selalu ada, karena memang keterbatasan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan penerbitan IMB. Oleh karena itu kedepan perlu dilakukan pengembangan dan pemberdayaan bagi petugas pelayanan IMB dalam rangka menambah pengetahuan yang dimiliki mereka, baik melalui jalur pendidikan ataupun melalui jalur pelatihan. Pengembangan dan pemberdayaan yang dilakukan bertujuan untuk bisa lebih meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas pelayanan IMB dalam melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya untuk melihat kemampuan petugas pelayanan IMB dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan, ternyata masih belum berjalan dengan baik. Fakta ini didukung oleh pernyataan dari masyarakat yang mengurus pelayanan penerbitan IMB, yaitu : masyarakat masih mengeluhkan kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas pelayanan IMB, karena kebanyakan petugas pelayanan IMB masih belum mampu berkomunikasi dengan baik dalam rangka memberikan informasi tentang pelayanan IMB. Artinya petugas pelayanan IMB belum bisa berkomunikasi secara maksimal kepada masyarakat dalam proses pengurusan penerbitan IMB. Ketidakmampuan berkomunikasi ini

membuat proses pelayanan penerbitan IMB sering terhambat penyelesaiannya. Karena banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pengurusan IMB dengan jelas, akibatnya pada waktu pengurusan hanya membawa dokumen-dokumen yang mereka ketahui saja. Sehingga banyak masyarakat yang bertanya kepada petugas pelayanan IMB tentang persyaratan apalagi yang dibutuhkan dalam pengurusan IMB. Namun proses komunikasi yang diinginkan tidak berjalan dengan lancar, sebab banyak pegawai yang sulit untuk diajak berkomunikasi untuk menanyakan kekurangan persyaratan pengurusan IMB yang dimiliki oleh masyarakat. Kondisi ini membuat masyarakat sering kesal dan marah-marah terhadap pelayanan IMB yang disediakan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Tetapi apabila masyarakat tersebut mengenal salah satu petugas pelayanan IMB, mereka dengan mudah berkomunikasi dengan petugas dalam upaya menyelesaikan pelayanan IMB yang mereka kerjakan. Realita ini menerangkan bahwa masih terjadi perbedaan perlakuan dalam pelayanan penerbitan IMB yang dilaksanakan petugas pelayanan. Dampaknya tidak semua masyarakat yang mengurus pelayanan IMB bisa berkomunikasi dengan baik kepada petugas dalam upaya melakukan pelayanan penerbitan IMB.

Berdasarkan penelitian ini memberikan indikasi bahwa *Assurance* aparatur Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang masih belum berjalan dengan baik dimana tingkat kemampuan pegawai sangat penting karena merupakan suatu hal yang



menjadi dasar terciptanya kinerja yang baik. Kemampuan pegawai pada dinas ini belum memenuhi harapan masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena orientasi kerja aparat lebih ditekankan pada prosedural kerja yang bersifat formal dan tidak dapat meyakinkan masyarakat serta memiliki loyalitas dalam memberikan jaminan akan kepastian pelayanan IMB tersebut sehingga harapan dan kebutuhan masyarakat tersebut tidak memuaskan. Apalagi didukung dengan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan IMB yang masih belum baik, sehingga sulit untuk mengetahui keinginan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa penekanan kemampuan aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang didasarkan pada paradigma lama bahwa keberadaan suatu instansi karena dibutuhkan masyarakat, padahal seharusnya keberadaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 4. *Empathy*

*Empathy* yaitu perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. Indikator ini berkaitan dengan tindakan aparat yang harus memberikan perhatian yang lebih dominan kepada masyarakat baik bersifat individual ataupun pribadi dan para aparat dinas hendaknya dapat berupaya untuk memahami keinginan dari masyarakat dalam hal pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sehingga dengan adanya kepedulian

aparatur yang memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat diharapkan akan terciptanya pelayanan IMB yang memuaskan. *Empathy* ini dalam penelitian ini dinilai dari memberikan perhatian atau kepedulian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, saling bekerjasama dan membantu dalam proses pemberian pelayanan dan memberikan tindakan tegas berupa sanksi bagi masyarakat yang melanggar ketentuan pelayanan.

Kepedulian atau perhatian yang dimiliki dari para pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam memberikan pelayanan IMB merupakan upaya yang dilakukan petugas pelayanan untuk membina hubungan dan komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Rasa kepedulian yang baik yang diciptakan setiap pegawai yang bekerja pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kepada masyarakat merupakan harapan yang sangat diimpikan setiap masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Kepedulian itu dapat diciptakan untuk dapat terlaksananya proses yang menciptakan suasana yang baik. bahwa ketidaknyaman masyarakat dalam mengurus pelayanan pada kantor Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tersebut dikarenakan tidak terlayannya dengan baik. Kekurangan pegawai menjadi kendala yang lebih dominan untuk dapat mencapai taraf kepada kualitas pelayanan yang baik. Kebutuhan akan pegawai menjadi hal yang sangat diharapkan sehingga terlaksana dengan baik proses penyelesaian IMB tersebut, sehingga tidak adanya masyarakat yang

enggan untuk berkunjung bahkan untuk mengurus tentang surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut. Namun kenyataannya sampai saat ini masih adanya warga masyarakat yang tidak memiliki IMB. Randahnya kepedulian dan perhatian petugas pelayanan IMB terhadap masyarakat yang mengurus penerbitan IMB membuat masyarakat menjadi bosan dan malas untuk mengurus IMB. Dampaknya masyarakat menjadi tidak peduli akan pemenuhan kewajiban memiliki IMB apabila melakukan pembangunan atau renovasi pembangunan. Buktinya masih banyak masyarakat yang masih tidak memiliki IMB terhadap bangunan yang akan dikerjakan atau yang sudah diselesaikan. Oleh karenanya perlu dilakukan evaluasi oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam upaya meningkatkan kepedulian dan perhatian aparatur pelaksana pelayanan IMB dalam memberikan kesadaran kepada masyarakat akan memiliki keinginan untuk mengurus IMB.

Bahwa petugas pelayanan IMB masih sulit untuk bekerjasama dan saling membantu dalam menyelesaikan pelayanan penerbitan IMB yang diurus oleh masyarakat. Artinya setiap aparatur pelayanan IMB bekerja masing-masing sesuai dengan beban kerja diberikan kepadanya. Setiap loket pengurusan penerbitan IMB bekerja sesuai dengan pembagian tugas yang diberikan, dimana petugas pelayanan IMB hanya berkoordinasi sebagaimana diperlukan saja. Fakta ini menunjukkan bahwa aparatur penerbitan IMB tidak mengembangkan budaya kerja yang

kooperatif untuk bisa mendukung penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepada setiap loket atau unit kerja. Padahal apabila iklim kerja berkembang dengan baik, akan menciptakan kerjasama dan inovasi kerja yang signifikan. Sehingga proses penyelesaian pekerjaan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Oleh karena itu hendaknya setiap unit atau loket kerja bisa bekerjasama dan saling membantu satu dengan yang lainnya supaya pekerjaan yang dilaksanakan dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sangat memberi dampak negatif, akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang pengurusan IMB. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang untuk diperbaiki. Pemahaman akan tata cara prosedur yang harus dilalui serta pentingnya mengurus surat Izin mendirikan Bangunan tersebut.

Pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang telah bekerja sama dengan pihak Satpol PP untuk masalah pembongkaran bangunan yang tidak memiliki IMB. Masyarakat yang tidak memiliki IMB, hal ini dikarenakan pemahaman kepada masyarakat akan tentang prosedur dan syarat untuk pengurusan IMB yang tidak secara sempurna disosialisasikan dengan baik. Namun realita di lapangan dalam hal memberikan sanksi kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat bangunan yang tidak memiliki IMB karena kurang dalam

maksimal memberikan sosialisasi dan sanksi yang sesuai aturan yang berlaku. Walaupun semua kegiatan birokrasi memang butuh proses agar tercipta kondisi yang baik pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang terus melakukan pembenahan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik sehingga masyarakatpun dengan senantiasa puas dalam mengurus permohonan Izin Mendirikan Bangunan tersebut.

Berdasarkan analisis tentang *empathy* disimpulkan bahwa kepedulian dari pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang terhadap masyarakat belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan masih kurangnya tindakan perhatian, rasa kepedulian aparat dalam mensosialisasikan tentang prosedur serta syarat-syarat yang akan diajukan untuk permohonan pembuatan IMB tersebut. Kenyataannya dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut masih berbelit-belit, kepada masyarakat tidak diinformasikan secara jelas sehingga masyarakat banyak yang tidak mengerti/tidak paham akan masalah pengurusan pelayanan akibatnya berdampak juga pada pegawai dinas yang kewalahan menghadapi keluhan dari masyarakat. Hal ini seharusnya lebih ditingkatkan karena dapat membantu pihak aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam menyelesaikan surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut dikarenakan masyarakat yang mengurus pun akan dengan mudah karena sudah paham tentang bagaimana prosedur serta syarat-syarat yang dibutuhkan.

##### 5. *Tangibles*

*Tangibles* yaitu penampilan dan fasilitas fisik yang tersedia sebagai sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang seperti faktor yang mencakup antara lain, fasilitas fisik, tata ruang kantor, peralatan-peralatan yang digunakan dan semua fasilitas yang mendukung untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Penampilan fisik Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat berkualitas, apabila fasilitas pelayanan yang tersedia baik, papan informasi pelayanan yang tersedia dengan baik dan ruang tunggu pelayanan yang tersedia dengan baik pula.

Secara umum fasilitas pelayanan adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Artinya bahwa fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Hal ini jelas memberi arah bahwa fasilitas pelayanan adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang

keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Dengan adanya kondisi peralatan pembantu maupun utama yang baik dan lengkap pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dapat menyajikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dimana hal ini secara langsung akan memudahkan proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Mengenai fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang

Wawancara diatas menjelaskan bahwa pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sedang melakukan pembenahan namun saat ini kondisi yang terjadi belum mencapai penataan ruang yang baik yang secara jelas dapat menambah kenyamanan saat bekerja bagi para pegawai sebagai pihak pemberi

layanan maupun masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Hal ini terlihat saat memasuki kantor Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tidak terlihatnya suasana yang begitu nyaman dan kondusif untuk masuk dalam kriteria tata ruang kantor yang baik dan tidak dapat mencapai tingkat kenyamanan yang baik, seperti halnya ruang tunggu untuk masyarakat yang hendak mengurus perizinan dimana ruang tunggu dibiarkan kosong tanpa ada meja atau kursi bagi para pengunjung, tidak adanya pendingin ruangan, serta tempat bagian informasi yang tidak sepenuhnya berfungsi secara baik dan petugas yang sering tidak berada ditempat sehingga masyarakat yang masuk kedalam dinas tersebut merasa kebingungan untuk melakukan pengurusan.

#### g. Kesimpulan

Kesimpulan akhir dari penelitian ini, serta memberikan saran kepada pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir tentang pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) sebagai bahan untuk memberikan masukan lebih baik dimasa yang akan datang, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan IMB yang dinilai dari *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *amphaty* dan *tangibles* dari Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari penjabaran beberapa hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan. Sebagian besar hasil yang didapat dari informan dan

pengamatan menyatakan pelayanan dalam pengurusan IMB mendapati berbagai kendala dimana pelayanan yang selama ini dirasakan masyarakat kurang memuaskan.

2. Dari hasil penelitian ditemukan faktor-faktor yang menghambat pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir adalah kemampuan pegawai, fasilitas yang tersedia dan ketersediaan personil. Kemampuan merupakan modal awal bagi seseorang atau individu untuk dapat melaksanakan tugas dan kerjanya dengan baik. Karena dengan memiliki kemampuan yang berkualitas dan unggul tentunya akan mempermudah individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas kerja merupakan perlengkapan yang digunakan oleh

pegawai dalam membantu proses penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu pada setiap organisasi hendaknya tersedia fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Kebutuhan akan personil yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan memang sangat dibutuhkan oleh organisasi, sebab dengan jumlah personil yang cukup akan semakin mempermudah organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Rokan Hilir, penulis memberikan saran sebagai berikut :

Diharapkan dalam upaya meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang memuaskan, perlu dukungan setiap unit kerja agar bisa bekerjasama dan berkoordinasi dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Sehingga pelayanan yang dilakukan dapat diselesaikan tepat dengan waktu yang telah ditetapkan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Hasibuan, Malayu S.P, 2001, *Organisasi dan Manajemen, Dasar Peningkatan Produktivitas*, cetakan ketiga, Bumi Aksara, Jakarta.
- ....., 2006., *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah.*, PT. Gunung Agung., Jakarta.
- Hitt A. Michael ect., 1997., *Manajemen Strategis, Menyosong Era Persaingan dan Globalisasi.*, Penerbit Erlangga., Jakarta.
- Hunger and Wheelen., 2003., *Manajemen Strategis.*, Penerbit Andi., Yogyakarta.
- Husaini Usman., 2008., *Manajemen : Teori Praktik & Riset Pendidikan.*, Edisi Kedua., Bumi Aksara., Jakarta.
- Kusnadi., 2000., *Pengantar Manajemen Strategi.*, Unbraw., Malang.
- Liang Gie., 2003., *Kamus Administrasi.*, PT. Gunung Agung., Jakarta.
- Micheal Allison etc., 2005., *Perencanaan Strategis.*, Yayasan Obor Indonesia., Jakarta.
- Mardalis., 2006., *Metode Penelitian.*, Penerbit Bumi Aksara., Jakarta.
- Moenir., 1992., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.*, Bumi Aksara., Jakarta.
- Moleong Lexy., 2002., *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, PT. Remaja Rosdakarya., Bandung.

Nawawi Hadari., 2003., *Manajemen Strategik, Organisasi Non-Profit Bidang Pemerintahan.*, Penerbit UGM Press., Yogyakarta.

Undang-Undang  
Peraturan Daerah No. 24 Tahun 2014  
tentang retribusi izin mendirikan  
bangunan