

**FUNGSI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI KABUPATEN MERANGIN**

Oleh

AFRIZAL

NBP 1121202034

T E S I S

Sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Sain
Pada Program Pascasarjana Universitas Andalas



**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2013**

**FUNGSI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) DI KABUPATEN MERANGIN**

OLEH: AFRIZAL

(Dibawah bimbingan Dr. Erwin, M.Si dan Dr.Endry Martius,M.Sc)

RINGKASAN

Otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik lebih baik. Dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Merangin tidak terlepas dari fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Merangin.

Hasil penelitian mengenai pelayanan IMB di KP2T Kabupaten Merangin, menjelaskan bahwa: 1) penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan dengan pengguna jasa pelayanan memiliki prosedur yang cukup jelas dan tidak memberatkan masyarakat dalam pembiayaannya dalam pengurusan IMB di Kabupaten Merangin, 2) memfungsikan mekanisme ‘*voice*’ di KP2T Kabupaten Merangin memiliki sarana dan prasarana belum memadai untuk mewakili Provinsi Jambi sebagai percontohan ditingkat nasional, 3) Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan dengan menempatkan sumber daya manusia di KP2T sangat memerlukan kedisiplinan petugas pelayanan terutama konsistensi waktu, 4) Pembangunan Kultur Pelayanan dilakukan pimpinan dalam memberikan arahan untuk pembangunan kultur pelayanan yang berfungsi untuk melihat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memperhatikan iklim organisasi di KP2T Kabupaten Merangin sudah memiliki iklim kerja yang kondusif yang mampu memberikan motivasi kerja pada pegawai meskipun sarana dan prasarana kurang memadai, 5) pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat Kabupaten Merangin dengan memberikan pelayanan mulai dari prosedur sampai tata cara mengurus perizinan yang disosialisasikan mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat, dengan sistem yang disebut “jemput bola” atau menghubungkan masyarakat secara langsung melalui via telpon. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, maka kendala yang menghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di KP2T Kabupaten Merangin adalah: a) kurangnya pengetahuan sumber daya manusia (SDM) b) minimnya sarana dan prasarana pendukung, c) minimnya dana untuk menunjang kegiatan.

Kata Kunci: Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik (*Good Governance*) kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Saleh (2003) yang mengatakan bahwa pelayanan harus dilakukan pemerintah meliputi semua aspek kehidupan masyarakat. Semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap organisasi birokrasi pemerintah yang semakin responsif, akomodatif dan adaptif terhadap perubahan situasi lingkungan politik ekonomi, sosial dan budaya, maka perlu ditindaklanjuti pelayanan birokrasi yang lebih efektif dan efisien.

Rendahnya pelayanan publik di Indonesia sudah lama menjadi keluhan masyarakat. Sebagai

penyelenggara pelayanan publik, birokrasi pemerintah belum mampu merespon dinamika politik dan ekonomi, sehingga pelayanan publik cenderung tidak efektif, efisien dan tidak responsif. Walaupun reformasi sudah berjalan mulai tahun 1997, tetapi pelayanan publik tidak banyak berubah dari periode sebelumnya. Survei tentang pelayanan publik di Indonesia yang diprakarsai oleh PSKK UGM menunjukkan bahwa di beberapa daerah seperti di Yogyakarta 69,1 % dan di Sulawesi Selatan 25,4 % serta di Sumatera Barat 27,5 % masyarakat pengguna jasa birokrasi merasa kecewa terhadap pelayanan yang mereka terima. (Subarsono dalam Dwiyanto,2008).

Kedaaan ini, padahal sudah tercermin dengan adanya perangkat kebijakan menurut Undang-undang

Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pada hakekatnya kebijakan pemerintah merupakan upaya transformasi organisasi birokrasi menuju efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan terhadap publik. Pelayanan publik juga menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan menurut Ratminto dan Winarsih (2005) adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin warkat.

Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) merupakan dampak dari kebijakan desentralisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan desentralisasi yang merupakan implementasi dari Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, maka dengan

diterapkannya otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab telah memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi dalam layanan kepada masyarakat.

Adapun tujuan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah untuk memudahkan pengurusan perizinan. Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin yang menjadi salah satu wewenang Pemerintah Daerah pada era otonomi daerah yang berorientasi membuka akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan diantaranya adalah pelayanan izin mendirikan bangunan. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin ini termasuk kantor yang masih baru, sampai saat ini pelaksanaannya baru berjalan ± 3

(tiga) tahun, mulai dari tahun 2010 sampai dengan 2012.

Berdasarkan penjelasan Bapak Alamsah Kabid Tata Ruang dan Perumahan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Merangin mengatakan bahwa: “Penyebab semrawutnya Kota Bangko di sebabkan banyaknya bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB)”. (Tribun Jambi, 5 Maret 2013). Artinya penyebab ketidakteraturan Kota Bangko disebabkan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengurus izin mendirikan bangunan. Hal ini terjadi karena ketidakpedulian masyarakat akan izin mendirikan bangunan, begitu juga persepsi masyarakat terhadap pelayanan untuk mengeluarkan IMB tersebut memiliki prosedur yang dianggap rumit oleh masyarakat.

Dari apa yang telah dikemukakan, maka penelitian ini akan mengkaji fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kabupaten Merangin.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?
2. Kendala apa saja yang menghambat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang:

1. Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Kendala yang menghambat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan analisa deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:12) mengemukakan metode kualitatif merupakan metode naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi alamiah,

objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Latar Belakang Terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kabupaten Merangin

Pelaksanaan Otonomi daerah yang digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2009 membawa perubahan signifikan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan tersebut adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan hal tersebut maka, struktur birokrasi di daerah juga berubah dimana pemerintah

daerah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan pembentukan instansi atau lembaga khusus yang meng permasalah perizinan.

Kenyataannya kualitas pelayanan publik masih banyak di keluhkan masyarakat yang disebabkan sulitnya mengakses informasi, prosedur yang berbelit-belit dan masih tidak jelasnya biaya pengurusan perizinan. Paradigma tersebut pemerintah daerah Kabupaten Merangin menaruh perhatian yang besar terhadap upaya mereformasi dalam bidang perizinan dengan dibentuknya Kantor Palayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Merangin dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2008 tentang

Organisasi dan Tata Kerja
Lembaga Teknis Daerah
Kabupaten Merangin.

Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu pada hakikatnya adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan di satu atap. Sistem ini diyakini salah satu upaya pemerintah daerah dalam rangka membentuk transparansi informasi dalam bidang perizinan dan pada akhirnya dengan adanya reformasi terhadap pelayanan perizinan maka dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan sebagian orang menilai dengan sudut pandang yang negatif terhadap pelayanan perizinan, yang di anggap perizinan selama ini berbelit-belit, tidak jelas, tidak transparan dan juga

tidak adanya kepastian waktu dalam mengeluarkan Izin yang diurus oleh masyarakat.

Kondisi ini membuat masyarakat tidak mau mengurus langsung akan tetapi banyak yang mengurus melalui calo-calo atau lebih tepatnya menggunakan biro jasa perizinan. Hal ini selain tidak baik dari sisi ketertiban hukum juga berdampak pada tidak optimalnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan sektor retribusi perizinan serta tidak bergairahnya investor untuk menanamkan modalnya di daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut Pemerintah Kabupaten Merangin memandang perlu untuk melakukan perubahan terhadap sistem pelayanan

perizinan di kabupaten Merangin. Paradigma bahwa pemerinatah adalah pelayan masyarakat harus benar-benar di ujudkan, dengan memandang bahwa masyarakat adalah pelanggan yang harus dilayani secara prima dengan upaya menghilangkan prosedur yang berbeli-belit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas serta petugas yang tidak ramah terhadap pelanggan (masyarakat).

b. Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Dalam Meningkatkan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Merangin

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari upaya negara yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan

administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk mencapai kesejahteraan masyarakat sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh sejauhmana pelayanan publik dilaksanakan. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan sekejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Merujuk pada Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nopotisme (KKN) mengamanatkan agar aparatur negara mampu

menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh TAP MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan publik terus dilakukan.

Sejak diberlakukannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak nyata dan luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah

memungkinkan penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik. (Surjadi, 2009:7).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan aparatur pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena fungsi pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik

ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang baik diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kualitas layanan yang diberikan, agar pelayanan dapat memberikan

kepuasan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan maka ruang lingkup pembahasan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin memiliki fungsi memberikan layanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat secara optimal. Penilaian publik terhadap pelayanan yang diberikan dapat diukur dengan beberapa faktor menurut Ratminto dan Winarsih (2005:38-51) yaitu ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan, dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1. Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan**

Pelayanan publik akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi

pelayanan. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan KP2T Kabupaten Merangin harus dilakukan antara lain dengan cara memberitahukan dan mensosialisaikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan yang terdiri dari:

2. Sosialisasi Peraturan

Pelaksanaan sosialisasi peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin Kabupaten berdasarkan Peraturan Daerah No.3 Tahun 2012. Peraturan ini disosialisasikan kepada masyarakat melalui pameran setiap tahunnya.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian

hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan yang mengutamakan kenyamanan masih kurang efektif bagi masyarakat.

4. Pemberitahuan pembiayaan dalam pelaksanaan pelayanan jasa.

Pelayanan yang diberikan Izin di KP2T Kabupaten Merangin diatur oleh Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2012 tentang retribusi izin mendirikan atau mengubah bangunan. telah menjelaskan tarif

2. Memfungsikan Mekanisme 'Voice'

Memfungsikan mekanisme 'voice' dapat dilakukan untuk menyeimbangkan hubungan antara pemberi jasa pelayanan dan penerima jasa pelayanan yang dilakukan di

KP2T Kabupaten Merangin dengan cara:

- Menyiapkan sarana untuk menampung keluhan masyarakat

Memfungsikan Voice di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Merangin dapat dilakukan dengan cara memberikan sarana dan prasarana layanan.

Penyediaan kotak saran dapat berfungsi sebagai pengganti interaksi sosial secara tidak langsung, namun interaksi tersebut belum dapat dijalankan sebagaimana semestinya.

3. Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan

Sumber Daya Manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan sehingga peningkatan SDM harus selalu diprioritaskan pada kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran.

Beberapa yang mengukur Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

1. Kompetensi

Penempatan sumber daya manusia Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin sangat memerlukan pegawai yang terampil memiliki bidang ilmu dan wawasan dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat. Tidak adanya keluhan masyarakat Kabupaten Merangin terhadap KP2T baik secara lisan maupun secara tulisan bukan berarti petugas mengabaikan kualitas pelayanan.

Kurangnya pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang diikuti oleh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin membuat pegawai tidak mengetahui program yang akan dijalankan.

Artinya kualitas dari SDM harus diperbaiki dan alasan keterbatasan anggaran membuat kuantitas pegawai menjadi masalah, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat diberikan dengan optimal.

1. Kredibilitas

Kepercayaan masyarakat akan tercipta apabila petugas mampu memberikan kejelasan layanan di Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin menyangkut keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang tercantum dalam struktur organisasi. Berdasarkan Perda No. 20 Tahun 2008 tentang struktur organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Merangin Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari Kepala Kantor, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Pembangunan, Kasi

Ekonomi dan Kasi Pemerintahan dan Kemasyarakatan.

2. Kedisiplinan petugas pelayanan.

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Waktu pengurusan perizinan berguna untuk menjamin terwujudnya pengurusan perizinan yang berkualitas maka ditetapkan standar waktu pelayanan penyelesaian perizinan.

Menurut petugas yang melayani pengurusan IMB kepada masyarakat rata-rata waktu penyelesaian 15-20 hari, sedangkan kurun waktu pengurusan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin yang telah ditetapkan terhitung sejak persyaratan administratif sudah dilengkapi oleh dinas teknis secara lengkap dan benar.

4. Pembangunan Kultur Pelayanan

Upaya yang dilakukan pimpinan dalam memberikan arahan untuk pembangunan kultur pelayanan dan mengawasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Merangin dapat dilihat dari:

1. Kebijakan Organisasi

Dalam rangka meningkatkan eksistensi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin dapat melaksanakan program kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi, maka memerlukan kebijakan.

Iklm Organisasi

Iklm organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin sudah memiliki iklm kerja yang kondusif yang mampu memberikan motivasi kerja pada pegawai meskipun sarana dan

prasarana di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin kurang memadai, namun kendala yang ada di internal organisasi tidak menjadi hambatan bagi petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Artinya kinerja petugas telah termotivasi atas kesadaran sendiri sebagai pelayan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Stinger (Wirawan, 2007) mendefinisikan bahwa iklm organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi.

2. Pengawasan Kerja Organisasi

Pengawasan kerja dalam suatu organisasi merupakan tindakan meneliti yang dilakukan oleh seorang

pimpinan, apakah segala sesuatu sudah tercapai atau berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan berdasarkan instruksi-instruksi yang telah dikeluarkan dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk menemukan kelemahan-kelemahan yang ada di KP2T, agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan tersebut. Menurut Admosudirdjo (dalam Febriani, 2005:11) yang mengatakan bahwa pada pokoknya *controlling* atau pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Pengarahan Pimpinan Organisasi

Pengarahan pimpinan dalam suatu organisasi merupakan pemberian pengarahan oleh pimpinan kepada bawahan agar bekerja dengan produktif dan disiplin serta memberikan penyuluhan agar berpartisipasi aktif dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehari-hari dan merupakan salah satu wujud pembinaan pimpinan terhadap seluruh pegawainya. Pandangan masyarakat yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin, mulai dari sikap dan cara kerja para petugas terlihat sudah relatif cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan yang baik dalam bekerja, adanya tanggung jawab dalam menjalankan tugas, kemampuan dalam menjalankan tugas, kecepatan dalam

memberikan pelayanan, mengedepankan keadilan dalam memberikan pelayanan dan sopan ketika melayani masyarakat.

Masyarakat mendapatkan ijin yang diajukan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas, meskipun waktunya tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun petugas berusaha selalu memberikan penjelasan karena keterbatasan sarana dan prasarana dengan menghubungi masyarakat apabila pengurusan yang terlalaikan sudah selesai.

5. Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Kabupaten Merangin.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin membuat target pencapaian retribusi dalam bidang pelayanan perizinan dari data

Laporan Pertanggungjawaban Bendahara penerima SKPD tahun 2012 semua anggaran dapat direalisasikan dengan baik. Artinya data penyelenggaraan pelayanan perizinan retribusi yang dicapai KP2T Kabupaten Merangin pada tahun anggaran 2012 telah mencapai target penerimaan daerah yang telah ditetapkan.

Pencapaian target retribusi diharapkan memotivasi kerja pegawai di lingkup Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin Kabupaten Merangin dapat selalu ditingkatkan. Apalagi rencana pelayanan akan dibuka secara online buat masyarakat Kabupaten merangin yang ingin mengurus IMB. Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat Kabupaten Merangin dapat dilihat dari kehadalan yang

dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, bukti langsung yang ditandai dengan adanya penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, daya tanggap masyarakat terhadap pelayanan petugas di KP2T meskipun penyediaan kotak saran masih tergolong sederhana, jaminan atas izin yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan dan dapat digunakan sebagai bukti bahwa bangunan yang akan didirikan sudah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dan empati yang diberikan petugas KP2T ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat dari kemauan personel untuk peduli terhadap kendala yang dihadapi masyarakat.

a. Kendala yang menghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin.

- Kurangnya Pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) KP2T

Masih adanya petugas KP2T melalaikan tugasnya, sehingga penyelesaian administrasi kurang efisien dan efektif.

-Minimnya Sarana Dan Prasarana Pendukung

Sarana pelayanan merupakan peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dan penunjang proses pelayanan publik, ruang tunggu, komputer, meja, kursi.

- Minimnya Dana Untuk Menunjang Kegiatan

Keuangan dan pembiayaan merupakan salah satu sumber daya yang secara langsung menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

seharusnya bukan menjadi alasan utama dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, karena pelayanan merupakan mewujudkan kinerja petugas dalam memberikan kepuasan informasi kepada masyarakat. Hal ini tentunya sudah diatur oleh Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala menjadi dasar para pekerja di unit-unit pelayanan untuk memberikan layanan

IV.PENUTUP

- Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam meningkatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

(IMB) di Kabupaten Merangin, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan dengan pengguna jasa pelayanan seperti sosialisasi peraturan, kualitas pelayanan dan pembiayaan dalam pelaksanaan pelayanan jasa, memiliki prosedur yang cukup jelas dan tidak memberatkan masyarakat.

Memfungsikan mekanisme 'voice' di KP2T Kabupaten Merangin memiliki sarana dan prasarana belum memadai untuk mewakili Provinsi Jambi sebagai percontohan ditin 101 nasional, terutama pada penggunaan kotak saran yang dianggap kurang efektif digunakan pada zaman teknologi informasi saat sekarang.

Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan dengan menempatkan sumber daya manusia di KP2T sangat memerlukan: a)

pegawai yang terampil sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, b) kesopanan atas sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di KP2T pada umumnya sudah baik, c) kredibilitas memperlihatkan masih adanya petugas yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya dalam menjalankan kegiatan pengurusan izin mendirikan bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pembangunan kultur pelayanan dilakukan pimpinan dalam memberikan arahan untuk pembangunan kultur pelayanan yang berfungsi untuk melihat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memperhatikan: a) kebijakan organisasi untuk melaksanakan program kegiatan sesuai dengan tugas

dan fungsi, maka memerlukan kebijakan, b) iklim organisasi di KP2T Kabupaten Merangin sudah memiliki iklim kerja yang kondusif yang mampu memberikan motivasi kerja pada pegawai meskipun sarana dan prasarana kurang memadai dan c) pengawasan kerja organisasi yang dilakukan adalah menyesuaikan rencana yang telah ditetapkan berdasarkan instruksi-instruksi yang telah dikeluarkan dan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat Kabupaten Merangin dilihat dari a) *reliability* (kehandalan) petugas lebih mengutamakan kepentingan masyarakat mulai dari prosedur sampai tata cara mengurus perizinan disosialisasikan kepada masyarakat melalui penjelasan langsung dan

memberikan brosur dan famplet sebagai media informasi bagi masyarakat yang dapat di lihat pada papan informasi di KP2T pada saat pameran berlangsung, b) *tangibles* (bukti langsung) dengan memberikan pelayanan mulai dari prosedur sampai tata cara mengurus perizinan yang disosialisasikan mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat, dengan sistem yang disebut “jemput bola” atau menghubungkan masyarakat secara langsung melalui via telpon, c) *responsiveness* (daya tanggap) masyarakat terhadap pelayanan petugas di KP2T masih tergolong sederhana dengan menyediakan kotak saran, d) *assurance* (jaminan) atas pelayanan menerbitkan surat Izin Mendirikan Bangunan yang diajukan masyarakat benar- benar disahkan oleh pejabat atau petugas yang berwenang

sehingga bisa dipertanggung jawabkan dan dapat digunakan sebagai bukti bahwa bangunan yang akan didirikan sudah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, e) *empaty* ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat dari kemauan personel untuk peduli terhadap kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengurus IMB.

Kendala yang menghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin adalah: a) kurangnya pengetahuan sumber daya manusia (SDM) KP2T dalam penyelesaian administrasi kurang efisien dan efektif, b) minimnya sarana dan prasarana pendukung, c) minimnya dana untuk menunjang kegiatan.

- **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diberikan beberapa saran agar kegiatan pelayanan perizinan bisa berjalan lebih optimal. Adapun saran dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Agar kedepannya pelayanan terpadu betul-betul diterapkan di Kantor Pelayanan Terpadu kabupaten Merangin dengan menghadirkan Sumber Daya Terkait di Kantor KP2T ini sehingga masyarakat yang ingin mengurus izin hanya datang di satu tempat, izin sudah dapat diurus dan inilah yang diharapkan masyarakat dengan adanya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
2. Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia pegawai Kantor Pelayanan Perizinan

Terpadu Kabupaten

Merangin, perlu diadakan pendidikan dan pelatihan teknis dan penambahan pegawai yang menguasai bidangnya seperti, tenaga ahli bidang teknik sipil untuk membantu bidang penerbitan Izin mendirikan bangunan.

3. Disarankan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kabupaten Merangin perlu membuat langkah-langkah kongrit guna mengubah kebiasaan pegawai yang sering malas dalam melaksanakan tugas, misal pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
4. Meningkatkan koordinasi dan memberikan kesempatan kepada pegawai yang belum

pernah mengikuti Bintek agar semua memiliki pegalaman dan wawasan yang yang baik dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

yang memenuhi standar seperti penambahan komputer dan peralatan lainnya yang menunjang kegiatan operational pelayanan.

5. Dalam rangka menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat dalam pengurusan perizinan , maka perlu diadakan pembenahan sarana maupun prasarana seperti ruang tunggu diberikan kursi yang layak, AC, TV, ruang parkir yang memadai sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.
6. Perlu ditingkatkan anggaran untuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan peralatan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian. Suatu pendekatan praktek*. Renika Cipta. Yogyakarta.
- Indrawijaya. Adam. 2000. *Prilaku Organisasi*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- A. Michael, Huberman dan Miles, Matthew B. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Dirgantoro, Crown. 2004. *Manajemen Strategik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta:PT. Gramedia.
- D. Lasswell, Harold & Kaplan, Abraham. (1997). *Power and Society*. New Haven: Yale University Press.
- Enita, Elfi. 2009. *Tesis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Satu Pintu di KPUP Kabupaten Solok*. Pascasarjana Unand Padang.
- Fayol, Henry. 1949. *General Principles of Management*. dalam Shafritz. Jay M dan J. Steven Ott. 1987. *Classics of Organization Theory*. Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove. California
- Hadi, Sutrisno. 1982. *Metode Reseac*. Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 1996. *Organisasi dan Motivasi & Dasar-Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Islamy, M, Irfan. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kotler, Philip 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Iswadi. 2008. *Tesis Analisis Kualitas Pelayanan Publik UPTD Pelayanan Terpadu Satu Atap dispenda Kabupaten Kerinci dalam perspektif New Publik Management*. Pascasarjana Unand. Padang.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Cetakan Pertama. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Moenir, H. AS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mowen, J.C.. 2001. *Consumer Behavior*. Prentice Hall. Inc.
- Nawawi, H. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Osborne, David and Gaebler, Peter, Plastrik. (1991) *The Strategies for Reinventing Government* by Penerjemah Abdul Rosyid dan Ramelan”Memangkas Birokrasi. *Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha Banishing Bureaucracy*. Jakarta: PPM
- Pabundu, Mohammad. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rachmadi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun. *Tesis*. Universitas Terbuka
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih. Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Saleh, Hasan. 2003. *Penyelenggaraan Good Governance dan Clean Government di Indonesia*.
- Safroni, M. Ladzi. 2012. “*Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*”: dalam *Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Siagian, Sondang P.. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- _____. 2005. *Manajemen Strategik*. Edisi keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi pertama. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L.P.. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Subarsono, A.G. dalam Dwiyanto. Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajahmaga University Press.
- Sugiyono. 1998. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Aditama.
- Suyanto, Bagong. 2011. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Terry, George R. 1996. *Principles of Management*. Bandung: Penerbit Grafika.
- Tampubolon, Manahan P.. 2004. *Prilaku Keorganisasian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Waridin dan Masrukhin. 2006. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai*. EKOBIS. Vol. 7 No.2.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance. Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Cutra Media.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan iklim organisasi: teori aplikasi dan penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Zaenuri Muhammad.1999. *Diktat Mata Kuliah Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Fisip UMY.
- Zeithaml, Valarie. A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Devering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Media online / Koran / Majalah:**
- www. Tribun Jambi. *Tak Kantongi IMB Penyebab Semrawutnya Kota Bangko*. 5 Maret 2013
- Dokumen-dokumen:**
- Bagian Pemerintahan Setda Merangin. *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Merangin (LPPD) Tahun 2012*.
- Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Merangin. *Laporan Tahunan Tahun 2012*. Merangin. Jambi.

Peraturan dan Perundang-undangan:

Lembaga Administrasi Negara (LAN)
RI. 2008. Tentang
Operasionalisasi Pelayanan
Prima

Undang-undang Nomor 25 tahun
2009 *tentang Pelayanan
Publik*

Undang-undang Nomor 32 tahun
2004 *tentang Pemerintahan
Daerah*

Undang-Undang Nomor 33 Tahun
2004 *tentang Perimbangan
Keuangan antara Pemerintah
Pusat dan Pemerintah Daerah*

Undang-undang Nomor 28 Tahun
1999 *tentang Penyelenggaraan
Negara yang Bersih dari
Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63
Tahun 2003 *tentang Pelayanan
Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63
Tahun 2004 *Tentang Hakikat
Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 96
tahun 2012 *tentang
Pelaksanaan Undang-undang
Nomor 25 tahun 2009.*

Peraturan Bupati Merangin Nomor
19 tahun 2010. *Tentang
Standar Operasional
Prosedur Pelayanan Umum*

*di Kantor Palayanan
Perizinan Terpadu
Kabupaten Merangin.*

Peraturan Daerah Kabupaten
Merangin Nomor 20 Tahun
2008 dan Perubahan atas
Peraturan Daerah Kabupaten
Merangin Nomor 20 Tahun
2008. *Tentang Organisasi
dan Tata Kerja Lembaga
Teknis Daerah Kabupaten
Merangin.*

Peraturan Bupati Merangin nomor
28 tahun 2009. *Tentang
Pendelegasian sebagian
wewenang di Bidang
Perizinan Kepada Kepala
Kantor Palayanan Perizinan
Terpadu Kabupaten
Merangin.*

Peraturan Bupati Merangin Nomor 30
tahun 2008 *tentang tugas pokok
dan fungsi Kantor Pelayanan
Perizinan Terpadu*

Undang-undang nomor 7 Tahun 1965
*tentang Pembentukan Daerah
Tingkat II sarolangun Bangko
dan Daerah tingkat II Tanjung
Jabung (Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 1965
Nomor 50). dengan mengubah
Undang-undang Nomor 12
tahun 1956 tentang
Pembentukan Daerah Otonom
Kabupaten di Provinsi Sumatera
Tengah (Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 1956
Nomor 25).*

