

Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

(Studi Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota Batu)

Yudicia Pranata K, Imam Hanafi, Suwondo

Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang

Email: yudic_mboiz17@yahoo.com

Abstract

By the presence of regional autonomy and also by the presence of Act No. 32 of 2004 as amended by Act No. 12 of 2008 About local governance, bureaucracy at the expected can provide services as maximum as possible according to the wants and needs of society, no exception in bureaucratic licensing, especially a building permit (IMB). The problem that often arises at the time the building permit process (IMB) is about a process that is reasonably slow, tend to be convoluted and the rise of the practice of the extortion. This indicates that services public that is performed bureaucrats so far not been shown progress toward better quite the contrary. The research method used was qualitative research with a descriptive approach. KPPT performance in improving the quality of service the building Permit (IMB) already can be said to be good, it can be seen from the apparatus competency of service providers (HR), facilities and infrastructure, a mechanism consisting of the procedure of service, time of completion of the service, and the cost of service, accompanied by the attainment of performance targets, objectives, vision and mission of the organization. The quality of service at KPPT Batu city, basically good and already has achieved what quality services. Said so, in line with expectations and satisfaction of the public as service users

Keywords : Performance, Local Government, Quality, Service, Building Permit (IMB).

Abstrak

Adanya pelaksanaan otonomi daerah dan disertai pula dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan birokrasi di daerah dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya, tak terkecuali pelayanan pada birokrasi perijinan, khususnya Ijin Mendirikan bangunan (IMB). Masalah yang selama ini kerap kali muncul pada saat proses ijin mendirikan bangunan (IMB) adalah mengenai proses yang dirasa lamban, cenderung berbelit-belit dan maraknya praktek pungutan liar. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan birokrat selama ini tidak kunjung memperlihatkan kemajuan ke arah yang lebih baik malah sebaliknya. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kinerja KPPT dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kompetensi aparatur pemberi pelayanan (SDM), sarana dan prasarana, mekanisme yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya pelayanan, disertai pula dengan pencapaian target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi. Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu pada dasarnya sudah baik dan sudah mencapai apa yang dikatakan pelayanan berkualitas. Dikatakan demikian di karenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan para pelanggan atau masyarakat pengguna jasa.

Kata kunci : Kinerja, Pemerintahan Daerah, Kualitas, Pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pendahuluan

Pada dasarnya pemberian otonomi daerah ditujukan untuk lebih efisien dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan yang jauh lebih baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan berubah-ubah seiring perkembangan jaman. Salah satu tujuan otonomi yaitu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin membaik dan aspiratif, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Hal tersebut secara langsung menuntut birokrasi pemerintahan di daerah agar lebih memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang UU nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan yang sangat kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan Pemerintah daerah memperoleh ruang yang sangat longgar untuk melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan publik.

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai wujud dan penekanan arah kebijakan tersebut, telah terbuka peluang dan kesempatan yang sangat luas kepada daerah otonom untuk melaksanakan urusan pemerintahan secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Hal yang penting dalam otonomi daerah adalah berlakunya asas desentralisasi. Desentralisasi menurut Henry (dalam Nurcholis, 2007,h.10) adalah

penyerahan kekuasaan secara hukum untuk menangani bidang-bidang/fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom.

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, ”mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, ”sederhana, bukan berbelit-belit”, ”terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”. (Mustopadidjaja dalam Hadiwiyono, 2007,h.5).

Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, dimana masih dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Hal tersebut diperparah dengan buruknya birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Khususnya pada birokrasi Perijinan. sebagai contoh Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terkesan kerap dinilai lamban dan cenderung berbelit-belit, kerap kali dalam proses perijinan masyarakat dihadapkan dalam situasi dimana proses perijinan harus melewati tiga atau bahkan empat instansi dengan banyak meja aparat. Dapat di bayangkan betapa lamanya waktu yang dibutuhkan hanya untuk mengurus urusan perijinan. Keresahan dan kritik sering dilontarkan masyarakat, karena setiap meja yang harus dilalui dalam satu proses pengurusan cenderung menjadi ajang pungutan liar oleh oknum aparat, seperti yang tertulis pada salah satu headline surat elektronik dengan judul birokrasi perizinan sulit, praktek suap marak terjadi, disana dijelaskan bahwa “mereka memberikan dana karena keterpaksaan, karena kalau tidak memberikan, maka bisnisnya akan diganggu baik dari segi perijinan maupun dari segi keamanan”. (Diakses pada tanggal 17 Februari 2012 melalui

<http://jakarta.okezone.com/read/2012/10/24/20/708896>). Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan birokrat tidak kunjung memperlihatkan kemajuan ke arah yang baik malah sebaliknya.

Dari berbagai fenomena diatas, maka sangat perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai kinerja pemerintahan daerah dalam hal ini aparat pemerintah dan juga kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memotivasi aparat pelaksana dan sekaligus mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan masyarakat yang dilayani

Kajian Pustaka

Menurut Sudarto (1999,h.3) kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk rasa dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur.

Ada beberapa jenis kinerja yaitu :

- a. Kinerja organisasi adalah hasil kerja kongkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses serta kinerja individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan kualitatif tidak selalu mencerminkan organisasi.
- b. Kinerja proses adalah hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan organisasi.
- c. Kinerja individu adalah hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja) dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan individu.

Mahsun (2006,h.25) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu

kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja dapat diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Penelitian ini menggunakan 3 aspek untuk menjelaskan sebuah kinerja pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB), yang meliputi aspek input, proses dan output. Untuk memahami lebih lanjut tentang ketiga aspek tersebut dapat dilihat dari penjelasan berikut ini :

1. Masukan (input)

Input adalah semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan output (Mahmudi, 2007,h.96). Senada dengan pengertian tersebut Tangkilisan (2005,h.175) menjelaskan bahwa input yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi itu mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, fasilitas dan sebagainya. Input terkait dengan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran atau output.

2. Proses

Proses dalam hal ini dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah input menjadi output. Output adalah hasil langsung dari suatu proses. Dengan kata lain, proses merupakan rangkaian aktivitas pelaksanaan kegiatan.

3. Output

Penilaian kinerja organisasi selanjutnya adalah dengan melihat outputnya. Output adalah hasil langsung dari suatu proses (Mahmudi, 2005,h.105). Dari output disini dapat dilihat secara langsung hasil realisasi

perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa output dapat berupa barang dan jasa, baik fisik maupun non fisik, yang diberikan pada umumnya.

Penilaian kinerja dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu *pertama*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja birokrasi pemerintahan dan membantu birokrasi pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. *Kedua*, penilaian kinerja dilakukan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuat keputusan. *Ketiga*, penilaian kinerja dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban dan memperbaiki komunitas kelembagaan.

Penelitian ini terbagi menjadi 3 aspek yakni, aspek masukan (*input*), dimana membahas mengenai sumber daya manusia / aparatur (SDM) dan juga saran dan prasarana penunjang. Aspek kedua yakni, *Proses*, aspek ini membahas mengenai sejauh mana mekanisme di dalam suatu proses perijinan. Dan yang ke tiga, aspek keluaran (*Output*), dimana aspek ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang ada.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Kountur (2004,h.105) memberikan pengertian mengenai penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Sedangkan ciri-ciri penelitian deskriptif adalah:

1. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat ini
2. Menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun di uraikan satu persatu
3. Variabel yang diteliti tidak di manipulasi (Kountur, 2004,h.105)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimanakah Kinerja Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan

Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Batu.

Sumber data yang ada dalam penelitian ini adalah semua hal yang menyangkut sumber data yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji oleh peneliti. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh melalui dua sumber, yaitu:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang dipakai oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer maupun sekunder, teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (pengamatan)
2. *Interview* (wawancara)
3. Dokumentasi

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan di teliti. Lokasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kota Batu. Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena Kota Batu merupakan salah satu Kota yang baru saja terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Sedangkan situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan obyek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Sedangkan analisis datanya seperti yang di ungkapkan oleh Miles dan Huberman yang diterjemahkan oleh Rohidi (1992,h.16) adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Pembahasan

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Batu merupakan Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang bertugas memberikan pelayanan di bidang perijinan. KPPT juga merupakan representatif dari sebuah kinerja pemerintahan daerah, dimana masyarakat secara langsung dapat merasakan hasilnya.

1. Input

a. Kompetensi Aparat Pemeberi Pelayanan (SDM)

Pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, murah dan kredibilitas aparat sebagai abdi masyarakat merupakan tuntutan masyarakat yang sudah tidak bisa di abaikan dan ditunda-tunda lagi. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai apabila aparat berpegang dari komitmen terhadap visi dan misi yang telah disepakati bersama.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa kinerja pegawai KPPT Kota Batu sudah terlihat baik, sesuai dengan instruksi dan peraturan yang ada, dimana pegawai bekerja dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing. Para pegawai di KPPT Kota Batu pada umumnya sudah cekatan dalam menangani setiap berkas IMB yang masuk. Sikap profesionalisme yang dimiliki oleh para pegawai ini tidak terlepas dari adanya diklat-diklat yang diikuti oleh pegawai tersebut dan juga faktor pengalaman dan pendidikan yang juga ikut membantu.

b. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung sebuah kinerja pemerintahan yang baik dalam proses pelayanan perijinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket-loket) yang terstruktur dimana dalam proses permohonan sampai dengan proses terbitnya perijinan, loket-loket tersebut diatur sedemikian rupa saling berurutan, sehingga terjadi efisiensi waktu dan efisiensi biaya dan tidak terkecuali memberikan rasa nyaman dalam proses pelayanannya.

Peralatan kantor yang memadai, dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan kantor akan memberikan manfaat yang besar didalam penyelenggara pelayanan publik. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kopetensi dan keahlian yang memadai didalam pemanfaatannya. Peralatan kantor tersebut, mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu

sudah dapat dikatakan memadai dan layak, hal tersebut tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh KPPT Kota Batu.

2. Proses

Mekanisme Pelayanan IMB bila dilihat dari 3 (Tiga) Segi Meliputi Prosedur Pelayanan, Persyaratan Administrasi IMB Serta Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

a. Prosedur pelayanan IMB

Dalam prinsip pelayanan publik yang dijelaskan dalam KepMen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dikatakan bahwa kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Dalam penelitian ini kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa sehingga prosedur yang ada tidak dirasa berbelit-belit dan mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan di KPPT sudah dapat dikatakan baik, dengan prosedur perijinan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dengan baik, maka harus ada sinkronisasi antara pihak KPPT dan juga masyarakat sebagai pemohon.

b. Persyaratan Administrasi IMB

Dengan berdasarkan Keputusan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu Nomor 065/01/KEP/422.208/2011, tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan perijinan Terpadu yang didalamnya memuat persyaratan administrasi IMB yang telah dipermudah sesuai dengan asas transparansi pada asas-asas pelayanan publik yaitu mudah dimengerti dan dipenuhi oleh pemohon.

Menurut hasil wawancara pada penyajian data, persyaratan administrasi IMB dapat dikatakan sudah dilaksanakan dengan benar oleh KPPT Kota Batu dan hal ini merupakan persyaratan mutlak dalam permohonan IMB yang harus dipatuhi dan dipenuhi oleh setiap pemohon/masyarakat sesuai dengan asas keseimbangan hak dan kewajiban. Dimana antara petugas dan

pemohon dapat menjalankan kewajiban dan mendapat haknya.

c. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Dengan dibentuknya media informasi dan pengaduan yang disediakan oleh KPPT Kota Batu, hal tersebut merupakan cerminan bahwa KPPT memberikan jalan kepada masyarakat untuk ikut serta mengontrol kinerja pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan kritik maupun saran bagi kinerja aparat pelayanan. dengan tujuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KPPT Kota Batu harus mampu menerapkan strategi model pelayanan publik responsive, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan didepan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first*) atau memberikan kepada mereka (*voice and choice*). Selain itu KPPT Kota Batu juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan publik yang innovative yaitu penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik.

d. Waktu Penyelesaian IMB

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa waktu penyelesaian IMB oleh KPPT Kota Batu yakni 12 (dua belas) hari kerja, terhitung mulai berkas diterima dan dinyatakan lengkap, sah dan sesuai dengan kondisi riil.

Ditetapkan jadwal proses penyelesaian merupakan upaya dari KPPT untuk memberikan kepastian waktu kepada masyarakat sebagai pemohon. Dalam menetapkan waktu penyelesaian didasarkan pada asas kondisional, yaitu batas waktu yang ditentukan disesuaikan dengan kemampuan petugas untuk memproses dengan cepat dan tepat. Dengan adanya kepastian waktu yang jelas, diharapkan mendorong masyarakat untuk lebih termotivasi dalam mengurus IMB. Waktu dan ijin telah ditetapkan diberlakukan untuk semua pemohon tanpa dibeda-bedakan.

e. Biaya Perijinan IMB

Berdasarkan kesimpulan pada penyajian data, bahwa KPPT Kota Batu telah mematuhi dan melaksanakan hal penetapan besaran biaya perijinan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu. Untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon bisa datang langsung ke kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu, atau membuka web kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu untuk mengetahui lebih jelas simulasi biaya perijinan IMB.

KPPT Kota Batu mengindikasikan transparansi biaya dimana penentuan biaya telah disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat, dimana dengan berpegang pada asas kesamaan hak maka biaya perijinan dibedakan berdasarkan luas bangunan dan jenis bangunan yang akan dibangun. Transparansi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (*trust building*) terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang sekaligus merupakan elemen penting dalam menentukan kredibilitas kinerja pemerintah dimata publik.

3. Output

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang tetap berpedoman pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan akan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kenyataan masyarakat.

Menurut pengamatan peneliti pelayanan yang dilakukan oleh KPPT dalam memberikan ijin mendirikan bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan berkualitas, hal tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan pengguna jasa/masyarakat. Orientasi pelayanan dari kantor pelayanan perijinan terpadu adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut terwujud dengan visi, misi, motto dan komitmen dari kantor pelayanan perijinan terpadu yang pada intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dari KPPT Kota Batu dengan indikator kepuasan konsumen menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Fandi Tjiptono, (2008,h.95) maka diharapkan dapat dinilai kualitas pelayanan pada kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu. Dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud tersebut dikatakan baik dan apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Menurut pengamatan peneliti bahwasanya pelayanan yang dilakukan oleh KPPT dalam memberikan ijin mendirikan bangunan (IMB) sudah dapat dikatakan berkualitas, hal tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan pengguna jasa/masyarakat. Orientasi pelayanan dari kantor pelayanan perijinan terpadu adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut terwujud dengan visi, misi, motto dan komitmen dari kantor pelayanan perijinan terpadu yang pada intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dari KPPT Kota Batu dengan indikator kepuasan konsumen menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Fandi Tjiptono, (2008,h.95) maka diharapkan dapat dinilai kualitas pelayanan pada kantor pelayanan perijinan terpadu Kota Batu. Dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud tersebut dikatakan baik dan apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai kinerja pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan

Bangunan (IMB) di Kota Batu, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. KPPT Kota Batu dalam memberikan pelayanan perijinan sendiri sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur pemberi pelayanan, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan yang cukup baik dan memadai, disertai pula dengan pencapaian target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi. Indikator tersebut juga tidak terlepas dari adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan setiap instansi penyedia pelayanan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam setiap prakteknya. Dengan dasar inilah peneliti menyimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh KPPT Kota Batu sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai kinerja pemerintahan Daerah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Ijin mendirikan bangunan yang meliputi 3 aspek yakni aspek masukan (input), proses dan Output.

a. Input

Dilihat dari segi kompetensi aparatur (SDM), pada dasarnya aparatur KPPT Kota Batu sudah melakukan kewajibannya dengan baik, mereka bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing, tidak ada kebingungan disana-sini, hal tersebut tidak terlepas dari faktor pengalaman, dan pendidikan yang mereka emban.

Dari segi sarana dan prasarana, pada dasarnya sarana dan prasarana di KPPT Kota Batu sudah lengkap dan cukup memadai, baik itu sarana fisik (gedung, lahan parkir, lokasi dan lain-lain) maupun prasarana perkantoran yang meliputi kendaraan dinas, komputerisasi dan lain sebagainya sudah di anggap baik oleh masyarakat.

b. Proses

Dari segi mekanisme penerbitan IMB yang meliputi prosedur pelayanan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Selain itu dengan adanya loket informasi dan pengaduan yang berfungsi sebagai media menerima saran dan kritik dari masyarakat, hal tersebut mengisyaratkan bahwa KPPT memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi, individu ataupun birokrasi.

Dari segi waktu penyelesaian, KPPT sudah menyelesaikan permohonan waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Dari segi biaya, kantor pelayanan terpadu Kota Batu mengindikasikan transparansi terhadap biaya perijinan, besaran kecilnya biaya sesuai luas bangunan yang akan di proses.

c. Output

Kualitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu pada dasarnya sudah baik dan sudah mencapai apa yang dikatakan pelayanan berkualitas. Dikatakan demikian di karenakan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai bukti langsung yang berupa sara fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi dan pengaduan yang sudah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu. Sebagai wujud keandalan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki pegawai/petugas untuk memberikan pelayanan secara transparansi kepada pemohon IMB. Dengan adanya tanggapan positif dari masyarakat yang sekaligus pengguna layanan, hal tersebut menandakan pegawai Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Batu tanggap akan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat

pemohon IMB. Selain itu kemampuan pegawai dari kantor pelayanan perijinan terpadu merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik itu kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan dan kesopanan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPPT.

Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti di lapangan, maka saran yang ingin disampaikan penulis yaitu :

1. Diperlukan kiranya untuk membentuk tim khusus untuk masalah penggambaran konstruksi bangunan, atau dengan bekerjasama dengan SKPD lain untuk mengurus hal itu. Hal tersebut bertujuan untuk meringankan beban para pemohon. Karena selama peneliti melakukan penelitian di lapangan, banyak dari pemohon yang merasa kesulitan dalam menggambar konstruksi rumah mereka.
2. Perlu adanya perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang seperti mushola, lahan parkir dan kamar mandi. Hal ini karena fasilitas penunjang juga memiliki peranan yang penting dalam hal penilaian yang menentukan persepsi dari pengguna jasa itu sendiri.
3. Disarankan untuk saling Koordinasi antar pihak KPPT dengan SKPD terkait, atau bila diperlukan hendaknya memiliki Standar pelayanan yang jelas dan kepastian jadwal agar lebih dipercepat sehingga pelayanan ijin sesuai standar waktu yang telah disepakati.
4. Perlu ditingkatkan kegiatan sosialisasi di daerah-daerah, mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti dan tidak sadar tentang arti pentingnya sebuah legalitas hukum pada ijin sebuah bangunan.

Daftar Pustaka

- Hadiwiyono, (2007)**Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah**.Rapat Kerja DPRD Kab. Blitar, 3 November 2007.s
- Kountur, Ronny. (2004)**Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis**.Jakarta :PPM.
- Mahmudi, (2007)**Evaluasi Hasil Belajar**. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- _____. (2005)**Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: UPP YKPN,
- Mahsun, Muhamad. (2006)**Pengukuran Kinerja Sektor Publik**.BPFE-Yogyakarta
- Miles, B. Mattew dan Huberman. A. Michael. (1992)**Analisis Data Kualitatif :Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru**, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Moleong, J. Lexy. (2006)**Metode Penelitian Kualitatif**.Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. (2007)**Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah**.Edisi Revisi. Jakarta : PT. Grasindo
- Sudarto, Aman. (1999)**Analisis Kinerja**. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Tangkilisan, Nogi S.(2007) **Manajemen Publik**. Jakarta : Grasindo
- Tjiptono, Fandy (2008)**Strategi Pemasaran**, , Yogyakarta: ANDI
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman UMUM Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 17 tahun 2011 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Batu.
- UU nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Fahmi Firdaus. (2012)**Birokrasi perizinan sulit, praktek suap marak terjadi**. [Internet] Available from:<<http://jakarta.okezone.com/read/2012/10/24/20/708896>> [Accessed 17 Februari 2012]