

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi.

Undang-Undang telah banyak merubah sistem pemerintahan di Indonesia yang sangat signifikan terutama hubungan antar pelaku pembangunan, pengambilan keputusan dalam pengambilan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan. Salah satu kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah kurangnya kreatifitas dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Peraturan daerah merupakan salah satu kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah. Kebijakan ini berfungsi untuk mengatur hal-hal yang mendorong kegiatan pemerintahan, salah satunya adalah Qanun No.1 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung di Kabupaten Aceh Tenggara, menjelaskan pasal 5 ayat 1: Setiap bangunan gedung harus di bangun,

di manfaatkan, dilestarikan dan/di bongkar sesuai dengan persyaratan bangunan gedung yang di atur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku., pasal 5 ayat 2 Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administrasi agar bangunan dapat di manfaatkan sesuai dengan fungsi yang di tetapkan, pasal 5 ayat 3 setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan teknis, baik persyaratan tata bangunan gedung layak fungsi dan layak huni, serasi dan selaras dengan lingkungannya, pasal 5 ayat 4 Pemenuhan persyaratan teknis di sesuaikan dengan fungsi, klasifikasi, dan tingkat permanensi bangunan gedung, pasal 65 ayat 5: “Sebelum mengajukan permohonan IMB, pemohon harus meminta keterangan arahan perencanaan, secara cuma-cuma kepada dinas tentang rencana mendirikan/atau mengubah bangunan, pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi peninjauan desain dan pemantauan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang, dengan tetap memperhatikan peruntukan lahan, jumlah lantai/lapis bangunan gedung di atas/ di bawah permukaan tanah, garis sepadan yang berlaku, Koefisiensi Dasar Bangunan (KDB), Koefisiensi Ketinggian Bangunan (KKB), dan Koefisiensi Lantai Bangunan (KLB). Koefisiensi Dasar Hijau (KDH), persyaratan- persyaratan bangunan gedung, persyaratan perencanaan pelaksanaan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan.

Rendahnya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) saat ini mendorong Pemerintah Aceh tenggara untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan

perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit dimana dalam mengurus izin mendirikan bangunan tersebut harus melibatkan Kepala Desa, Camat, dan Dinas Bina Marga dan Cipta Karya untuk mendapatkan surat rekomendasi untuk penerbitan surat izin mendirikan bangunan tersebut, serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan, sehingga berdampak pada kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Maka akibat dari itu semua berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah menjadi terhambat yang juga otomatis berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi daerah itu sendiri.

Menurut hardijanto (2000) bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerus di usahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparan dan non diskriminatif, serta menerafkan prinsip-prinsip akuntabilitas, serta pertimbangan efisiensi ([http:// www.bogor.net/idkf/idkf-2/](http://www.bogor.net/idkf/idkf-2/) wawancara).

Menurut Ismail Mohammad (2003:2), permasalahan utama pelayanan public pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimna pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan di lihat dari sisi pola penyelenggaraannya pelayanan publik masih banyak memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsife, kurang informatife, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan *in-fisien*. Dan

permasalahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak di rancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak ter koordinasi, kecendrungan untuk melakukan dua fungsi sekaligus yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penelenggaraan, sehingga menjadikan pelayanan publik tidak efisien.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang di jalankan oleh pemerintah. Capaian ini merupakan tujuan jangka menengah dan jangka panjang. Sebut saja ada istilah pelayanan prima, standar pelayanan minimum (SPM), pelayanan satu atap/satu pintu, pelayanan perizinan terpadu, pelayanan kartu keluarga (KTP) akta kelahiran, IMB bahkan pelayanan kesehatan dan pendidikan gratis dan lain-lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, dan di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati. Deputi pelayanan publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) mengaku pelayanan public yang di berikan kepada masyarakat selama ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan sehingga perlu di perbaiki, hampir semua instansi pemerintah memberikan pelayanan public kepada masyarakat melalui *one stop service* atau biasa disebut pelayanan terpadu satu atap namun implementasi nya masih banyak di temukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Dalam hal ini perizinan misalnya masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan sulitnya mendapatkan surat izin. Padahal, dalam peraturan perundang-undangan disebutkan, semua kewenangan instansi berada pada pelayanan terpadu satu pintu. Sehingga setiap pengambilan keputusan tetap harus menandatangani instansi atau dinas yang bersangkutan, akibatnya proses pengurusan menjadi lebih lama.

Menurut Saefullah (2008:28) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri. Perubahan kehidupan yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Dengan demikian pelayanan public dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pengurusan pelayanan.

Atas dasar itulah, maka Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan

terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.

Untuk memenuhi harapan masyarakat dalam proses perizinan perlu dilakukan sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berbagai perbaikan meliputi penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi dan peningkatan iklim investasi. Dengan demikian diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan baik didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan dapat memberikan peningkatan iklim investasi yang berdampak pada peningkatan pendapatan ekonomi masyarakat. Dimana pelayanan publik yang dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggaranya secara umum membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan, dan Kepastian Hukum

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan hingga terwujudnya otonomi daerah yang diharapkan yakni otonomi daerah yang mandiri, sehingga ketergantungan pada pusat dapat berkurang serta otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis.

Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Aceh Tenggara yang merupakan salah satu kabupaten di wilayah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam juga telah menerapkan pola pelayanan perizinan terpadua satu pintu sesuai instruksi Pemerintah Pusat, yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Aceh Tenggara Nomor : 01 TAHUN 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata kerja KPPTSP kabupaten Aceh Tenggara, denggan jenis kelembagaan yang berbentuk Kantor yang disebut dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) kabupaten Aceh Tenggara. Yang telah mulai bekerja aktif setelah dilimpahkan kewenangan untuk memproses izin pada tanggal 30 Oktober 2009.

Sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan untuk mendorong terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan

pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka hendaknya ada keterpaduan yang koordinasi dalam proses pemberian perizinan maupun non perizinan di Kabupaten Aceh Tenggara.

Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat merupakan faktor pendorong mewujudkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik yang merupakan hak warga negara dan sebaliknya aparatur pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, aparatur penyelenggara pelayanan bertanggung jawab melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Memperhatikan latar belakang diatas, maka penulis tertarik membuat judul penelitian Implementasi Kebijakan Qanun No.1 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung dalam rangka meningkat kan kualitas pelayanan masyarakat Di Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Aceh Tenggara.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah “ **Bagaimana Implementasi Kebijakan Qanun No.1 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Aceh Tenggara**” ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Selaras dengan perumusan yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:



- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Aceh Tenggara.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Aceh Tenggara.
- c. Untuk mengetahui sejauh mana Implementasi Kebijakan Qanun N0 01 tahun 2014 tentang IMB di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu tersebut berjalan di Masyarakat Aceh Tenggara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Secara garis besar penelitian ini yang akan dituangkan dalam bentuk tesis diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

- a. Untuk mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu bagi program studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area terutama pada penelitian selanjutnya.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah pembahasan dan penganalisisan sehingga tersusun secara kronologis, dan untuk menghindari variabel-variabel yang tidak bisa terkontrol yang akibatnya menimbulkan jawaban yang subjektif. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I :** Pendahuluan, yang berisi tentang beberapa aspek yang berkaitan dengan soal penulisan ini, dari latar belakang masalah, diangkat rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan

**BAB II :** Uraian Teoritis , terdiri dari: pengertian kebijakan publik, mekanisme kebijakan publik, unsur-unsur kebijakan, analisa kebijakan, pengertian evektifitas, faktor-faktor efektivitas, pengertian pelayanan, acuan pelayanan, solusi pelayanan, prioritas kepentingan publik, pengertian pelayanan publik, unsur-unsur dasar pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, masalah-masalah dalam pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, sasaran pelayanan, pengertian aparatur.

**BAB III :** Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Nara Sumber/Key Informan, Kerangka Konsep, Kategorisasi, Waktu Penelitian, Lokasi Penelitian, Tinjauan Ringkas Objek Penelitian.

**BAB IV :** Analisis Data berisi hasil data yang di peroleh dari lapangan berupa dokumen-dokumen apa yang di analisis sehingga penelitian dapat memberikan interprestasi atas permasalahan yang akan di teliti.

**BAB V :** Penutup yang meliputi kesimpulan yang diambil dari permasalahan yang telah dibahas, juga disampaikan saran-saran sebagai masukan agar dapat membantu objek penelitian.