

**Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
Rumah Tempat Tinggal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang**

TESIS



OLEH :
Agung Rahmat Syahputra
NPM.161801006

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 9**

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

Nama : Agung Rahmat Syahputra
NIM : 161801006
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof.Dr.R.Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan fungsi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), informasi apa saja yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kabupaten Deli Serdang terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan bagaimana tata cara kepengurusan IMB dan apakah yang dilakukan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam rangka mengatasi kendala menuju pada standard pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2011 Tentang Perizinan Tertentu. Pelaksanaan Perda tersebut dibuat dalam upaya mewujudkan program penyempurnaan Kabupaten Deli Serdang sebagai daerah yang pesat melakukan pembangunan, yang menyatukan konsep baru dan lama. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akan arti penting dan manfaatnya memiliki IMB.

Kata Kunci: Pelayanan, Izin, Mendirikan Bangunan

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

Nama : Agung Rahmat Syahputra
NIM : 161801006
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof.Dr.R.Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Abstract

his study aims to find out how the policy function of the Service Department of Investment Service and Integrated Service One Door Deli Serdang District in the granting of Building Permit (IMB), what information provided by the Department of Investment and Integrated Services One Door and Deli Serdang Regency against the Establishment License Building (IMB) and how the management of the IMB and whether the service of the Department of Investment Service and Integrated One Door of Deli Serdang Regency in order to overcome the obstacle to the standard service of Building Building Permit.

The results of research and discussion explain the implementation of the granting of Building Permit, carried out by referring to Regional Regulation no. 6 Year 2011 Concerning Specific Licensing. The implementation of the regulation was made in an effort to realize the improvement program of Deli Serdang Regency as a rapid development area, which unites new and old concepts. Constraints faced in the implementation of the granting of Building Permit is the low level of public knowledge of the importance and benefits of having IMB.

Keywords: Service, Permit, Building Establishment

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. LatarBelakangPenelitian.....	1
1.2. RumusanMasalah	7
1.3. TujuanPenelitian.....	7
1.4. Batasan Masalah.....	7
1.5. ManfaatPenelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. UraianTeori.....	9
2.1.1 PengertianPelayananSecaraUmum.....	9
2.1.2 PelayananPublik	10
2.1.3 Prinsip-prinsip PelayananPublik	12
2.1.4 KualitasPelayananPublik.....	24
2.1.5 TinjauanKepuasanKonsumen.....	27
2.1.6 Pihak-pihak Yang BerwenangMengeluarkanIzin.....	31
2.2. KerangkaPemikiran	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis, LokasidanWaktuPenelitian	42
3.2. Populasi Dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	44
3.3. TeknikPengumpulan Data	44
3.4. Analisis Data	45
3.5. DefinisiKonseptual	45
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. HasilPenelitian	47
4.1.1 GambaranUmumKabupatenDinasPenanaman Modal.....	47

4.1.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu	50
4.2	Pembahasan	52
4.2.1	Izin Mendirikan Bangunan	52
4.2.2	Nilai Lebih Kepemilikan IMB	55
4.2.3	Perlunya Mengurus IMB	55
4.2.4	Sanksi Tidak Memiliki IMB	58
4.2.5	Proses Pengurusan IMB	59
4.2.6	Persyaratan dalam Kepengurusan IMB	60
4.2.7	Biaya Retribusi IMB Rumah Tempat Tinggal	62
4.2.8	Jangka Waktu Penyelesaian IMB	62
4.2.9	Akibat Dari Bangunan Yang Tidak Memiliki IMB	63
4.2.10	Langkah-langkah Mengajukan IMB	66
4.2.11	Hambatan Dalam Memperoleh IMB	72
4.2.12	Cara Mengatasi Pelayanan Publik	74
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	76
5.2.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
-----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat hasil penelitian
2. SOP pengurusan IMB
3. Dokumentasi
4. Pedoman Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah menyadari benar bahwa masyarakat saat ini sangat membutuhkan pelayanan publik yang baik guna memenuhi kebutuhan yang terus berkembang. Ini tampak dari lahirnya Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mendorong sejumlah Pemerintah Daerah membangun Pusat Pelayanan Perizinan Satu Pintu yang kemudian disebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP).

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Demikian juga dengan pemerintah di Daerah Kabupaten Deli Serdang sangat menyadari tentang kebutuhan akan pelayanan publik yang baik terkhusus dibidang perizinan. Kewajiban memberikan pelayanan yang baik, prima sesuai dengan azas, prinsip dan tujuan pelayanan yang baik kepada publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya pemerintah Kabupaten Deli Serdang melalui Peraturan Daerah Nomor 04 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang membentuk Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Kemudian Pemerintah Kabupaten Deli Serdang membuat Peraturan Bupati Nomor 17/PERBUP/XI/2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dan telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 1/PER-BUP/I/2012 merupakan petunjuk teknis dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu satu Pintu yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang. Kebijakan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 32/PERBUP/XII/2013 tentang Perubahan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 19/PER-BUP/XII/2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pengelolaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang mengurus segala bentuk perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah melalui Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan. Hal tersebut merupakan respon dari pemerintah sebagai kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Izin Mendirikan Bangunan merupakan jenis pelayanan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat, mulai dari golongan strata ekonomi yang paling rendah sampai pada status ekonomi yang tingkat tinggi, semuanya melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Karena berdasarkan ketentuan UU No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah 7 tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Setiap bangunan gedung harus memiliki persyaratan administratif sesuai dengan fungsi bangunan gedung (pasal 7 ayat 1 UUBG). Persyaratan administratif bangunan gedung meliputi persyaratan atas hak status tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan (pasal 7 ayat 2 UUBG). Setiap masyarakat khususnya di Kabupaten Deli Serdang akan melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan rumah tempat tinggal sebagai kelengkapan dan persyaratan pada saat akan melakukan pembangunan rumah.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Dalam pelaksanaan perizinan, pemerintah senantiasa berusaha semaksimal mungkin untuk menghilangkan anggapan bahwa pengurusan segala macam izin, khususnya Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal merupakan prosedur yang sangat rumit dan memakan banyak waktu maupun biaya. Namun, di sisi lain masih banyak sekali permasalahan-permasalahan yang timbul baik dari Pemerintah Daerah, maupun dari masyarakat.

Permasalahan yang timbul dari masyarakat antara lain yaitu masyarakat masih kurang memahami mengenai prosedur untuk mengajukan permohonan IMB Rumah Tempat Tinggal. Hal ini dikarenakan kurang realisasinya pemerintah Daerah di dalam memberikan keterangan, pengetahuan mengenai IMB Rumah Tempat Tinggal dan prosedurnya dan masih rendahnya peran serta dari petugas pelayanan perizinan dalam mengatasi kebutuhan, tuntutan, maupun keluhan masyarakat. Hal tersebut tercermin dari masih ditemukannya ketidakcermatan petugas pelayanan perizinan dalam melayani kepengurusan dokumen IMB Rumah Tempat Tinggal.

(<http://www.arsitekindo.com/kendala-pengurusan-ijin-mendirikan-bangunan-imb/.html>, diakses pada 15 Maret 2018)

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan public yang prima.

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)

DPMPTSP Kabupaten Deli Serdang dirasa belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menandakan bahwa masih kurangnya tingkat responsivitas (daya tanggap) pihak DPMPTSP Kabupaten Deli Serdang dalam melayani kebutuhan dan kemauan

dari masyarakat yang terkait dengan pemberian pelayanan perizinan. Terutama pelayanan mengenai izin mendirikan bangunan.

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)

Banyak masyarakat yang merasa enggan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara langsung kebanyakan diantara mereka justru mengurus IMB melalui orang lain ataupun melalui calo. Hal ini dikarenakan dalam pemikiran masyarakat pengurusan IMB membutuhkan proses yang sulit dan bertele-tele, Padahal proses pengurusan IMB rumah tempat tinggal tidaklah sulit, Masyarakat belum memahami pentingnya IMB.

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)

Untuk mengurangi antrean panjang, mengurangi adanya tindak pencaloan di dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, pemerintah daerah banyak yang menerapkan jalur pengurusan Online. Yakni pengurusan semua surat yang bisa dilakukan melalui klik di warnet atau koneksi internet. Secara logika, jelas ini akan mengurangi antrean panjang di kantor tetapi mungkin akan menimbulkan antrean baru di server yang ditunjuk untuk pengurusan IMB tersebut. Antrean yang panjang di server sudah pasti akan membuat koneksi menjadi lambat dan sejumlah kendala lainnya. Hasilnya, praktek pencaloan juga masih berpotensi untuk ada dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan IMB ini. Hal ini terbukti dengan adanya oknum-oknum yang menguruskan izin IMB rumah tinggal mereka di tangan orang-orang yang sebenarnya tidak berkompeten dengan perizinan.

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)

Pengurusan IMB terkesan berbelit-belit selama ini, sebab dokumen yang dibutuhkan juga sangat banyak di samping memang sosialisasinya masih kurang baik sehingga tidak dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi juga perlu dilakukan agar semua pihak mengerti dan paham bagaimana cara pengurusan IMB dan kenapa surat tersebut harus dibuat. Mengenai kenapa surat itu harus dibuat ini berhubungan dengan cara menggugah kesadaran masyarakat betapa pentingnya mengurus IMB agar rumah aman dari pembongkaran dan penggusuran.

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)

Melihat masalah yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan perizinan IMB kepada masyarakat di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimanakah pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibutuhkan serta diharapkan oleh masyarakat luas. Sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan oleh instansi terkait. Oleh karena itu penulis memandang perlunya untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai “Analisis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang”

1.2 Rumusan Masalah

Dalam pembahasan ini yang menjadi rumusan masalahnya adalah : Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal IMB RumahTempatTinggal.

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan?
2. Apa yang harus diketahui oleh masyarakat dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan penelitian, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

1.4 BatasanMasalah

Dalam penelitian ini peneliti hanya membahas masalah Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal yang mencakup beberapa informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, sumber daya manusia dan informasi yang terkait dalam kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan RumahTempatTinggal.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, sebagai bahan kemajuan ilmu, khususnya ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pemerintah terhadap pendidikan di

Indonesia dalam memberikan kontribusi sebagai pengembangan ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Uraian Teori

2.1.1. Pengertian Pelayanan Secara Umum

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Ada juga yang berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Dan pelayanan juga dapat diartikan sebagai aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-Konsumen, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. (Pengertian Ahli, <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-Pelayanan.html>, diakses pada 20 Maret 2018)

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. (Pengertian Ahli, <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-Pelayanan.html>, diakses pada 20 Maret 2018)

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. (Pengertian Ahli, <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-Pelayanan.html>, diakses pada 20 Maret 2018)

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik 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, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Wikipedia, 2017, diakses pada 20 Maret 2018).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. (Pengertian Ahli, <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-Pelayanan.html>, diakses pada 20 Maret 2018)

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. (Pengertian Ahli, <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-Pelayanan.html>, diakses pada 20 Maret 2018)

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan Konsumen.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

2.1.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Kantor MENPAN telah membuat pedoman tentang sendi-sendi tata laksana pelayanan publik, yang pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional, prosedur kerja pelayanan umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata

urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri. (<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

- 1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 3) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokrasi/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah:

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang

dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja pejabat/petugas yang mempunyai ikatan yang dalam proses pelayanannya. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja pejabat dalam proses pelayanan umum, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan umum, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.

2. Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengkaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.
3. Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumentasi arsip yang berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi, tertib/aman. Dengan sistem penyimpanan dokumen/arsip secara tertib akan dapat memudahkan dan mempercepat dalam penemuan kembali berkas, sehingga menunjang kecepatan dan kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan.
4. Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan. Dalam pelaksanaan

teknis operasional pelayanan agar diusahakan pengaturannya untuk tidak terjadi antrian yang berjubel., atau bertumpuknya berkas permohonan pada satu meja/petugas/pejabat.

5. Koordinasinya antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauh mana dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja lain yang terkait, maupun koordinasi antara komponen kerja di dalam kantor yang bersangkutan, sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan. (<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

Prosedur tata cara pelayanan

1. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
2. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
3. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan,

artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas. (<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tatakerja, maka dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu di lakukan:

- a. Pencatatan secara rapi dan tertib setiap langkah, tahapan kegiatan pelayanan.
- b. Harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan.
- c. Tata cara pengolahan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan dana/biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Pengelolaan biaya pelayanan perlu dibukukan secara rapi dan tertib.
- d. Demikian pula biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci dan pasti jumlahnya.

Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

3. Keamanan

Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan pelayanan umum meliputi:
 - a) Produk pelayanan administrasi, (dokumen,surat,kartu,gambar,tiket, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

2) Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:

- a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman
- b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan
- c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.

3) Tertib, bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan. (<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

4. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. (<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan

pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- a. Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka (seperti: bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja). Langkah ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan membuat:
- b. Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/ditempel di tempat ruang pelayanan, sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Setiap satuan kerja/loket pelayanan dan nama pejabat/petugas penanggungjawabnya perlu dibuat, dicantumkan nama secara jelas dan terbuka.
- d. Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.
- e. Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti : papan informasi/pengumuman, loket informasi/ information desk, kotak saran, media cetak/brosur, monitor TV, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan.

Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan publik yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antara lain:

- a. Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- b. Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan prasyarat ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan tenaga yang besar, serta berdampak biaya besar.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan. Mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat antara lain:

- a. Dalam penetapan tarif yang berkaitan dengan pelayanan, perlu diperhitungkan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat.
- b. Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.
- c. Dalam penetapan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan ada pada peraturan perundangan yang melandasinya.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya perlu memperhatikan hal-hal:

- a. Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata.
- b. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan, misalnya menyangkut:
 - Biaya/tarif atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat.
 - Urutan tindakan pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
 - Kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

8. Ketepatan waktu

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan

publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut. Sehingga dapat disusun perkiraan jadwal keseluruhan rangkaian kerja penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik. Agar dalam pelaksanaannya tidak meleset dari jadwal yang ditetapkan, maka dalam perkiraan waktu/jadwal dapat dibuat perkiraan waktunya sedikit mundur, sehingga jadwal kerja harus dapat dilaksanakan secara konsisten.

- b. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/atasan Langsung. Untuk mendukung fungsi pengawasan ini dapat dioptimalkan penggunaan sarana pengawasan fungsional, misalnya penerapan sistem monitoring terhadap kegiatan/pekerjaan, melalui:
- c. Pencatatan atas setiap kegiatan yang dilakukan bawahan pada buku monitoring, blangko, formulir, kuitansi, bukti penerimaan/setoran.
- d. Forum pertemuan, rapat sebagai sarana untuk menyusun perencanaan, memberikan informasi perkembangan kegiatan, laporan/evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

(<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik/>, diakses pada 6 Mei 2018)

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu pelayanan yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. (<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>)

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. (<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “ Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang

memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

(<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
12. Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

2.1.5. Kepuasan Konsumen

Konsumen adalah siapa saja yang terkena dampak dari suatu produk atau proses pelayanan, yang menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi standar kualitas yang diinginkan mereka. Dalam organisasi jasa, produk jasa pada dasarnya akan memuaskan antara keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan produk yang akan dihasilkan.

Sasaran dari sebuah pelayanan publik adalah kepuasan Konsumen. Untuk mencapai kepuasan tidak mudah karena kepuasan tidak dapat diukur secara pasti melainkan hanya dapat diidentifikasi dari beberapa segi saja. Sebab kepuasan seseorang berbeda satu sama lainnya terhadap suatu hal tertentu. Menurut Fandi Tjiptono dan Diana (2003:102) mengemukakan bahwa adanya kepuasan Konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para Konsumennya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas Konsumen.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata Konsumen.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Pada dasarnya kepuasan Konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka Konsumen akan kecewa. Bila pelayanan sesuai dengan harapan Konsumen akan puas, dan bila melebihi harapan maka Konsumen

akan merasa sangat puas. Konsumen akan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2003:104) pada prinsipnya kepuasan Konsumen itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat Konsumen (customer-centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para Konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain-lain

2. Ghost shooping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan Konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Lost customer analysis Perusahaan seyogyanya menghubungi para Konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loos rate juga penting,

peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan Konsumennya.

4. Survei kepuasan Konsumen Umumnya penelitian mengenai kepuasan Konsumen dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari Konsumen dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para Konsumennya. Metode survai kepuasan Konsumen dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, yaitu:
 - a. . Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, indifferen, puas, sangat puas (directly reported satisfaction).
 - b. Responden juga dapat diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived satisfaction)
 - c. Metode lain adalah dengan meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka miliki dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis)
 - d. Selain itu responden juga dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings).

Tingkat kepuasan Konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Salah satu cara untuk mengukur sikap Konsumen ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan Konsumen yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi Konsumen tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan Konsumen harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap Konsumen. (Tinjauan Pustaka, <http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>, diakses pada 20 Maret 2018)

Pada dasarnya kepuasan konsumen dapat terjadi apabila prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu memberikan pemahaman yang memudahkan konsumen untuk mengetahui prosedur pelayanan serta kesesuaian persyaratan pelayanan dengan baik.

Begitu juga dengan kejelasan dan kepastian para petugas yang melayani di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam kedisiplinan memberikan pelayanan haruslah sangat jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman antara keduanya.

Dalam memberikan pelayanan para petugas hendaknya mempunyai rasa tanggung jawab dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan untuk melayani para konsumen, karena akan menimbulkan rasa kepuasan yang

ditimbulkan dari pelayanan petugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Etika dan keadilan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting di perhatikan karena etika yang baik seperti kesopanan dan keramahan petugas menjadi tolak ukur bagi konsumen untuk memberikan penilaian kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan perizinan mendirikan bangunan juga menjadi pandangan yang harus diperhatikan karena biasanya para konsumen menjadikan biaya sebagai pedoman untuk kepengurusan IMB (TinjauanPustaka,<http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>, diakses pada 20 Maret 2018)

2.1.6. Pihak-Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin

Secara langsung pada bagian ini dapat dikatakan pihak yang berwenang mengeluarkan izin tersebut adalah Pemerintah. Hanya saja dalam hal yang dernikian harus dapat dilihat izin bagaimanakah yang dimohonkan oleh masyarakat, sehingga dengan demikian akan dapat diketahui instansi pemerintah yang berwenang mengeluarkan izin tersebut. Misalnya izin keramaian atau izin mengeluarkan pendapat di muka umum, maka izin tersebut didapatkan rnelalui kepolisian setempat dimana keramaian akan dilakukan. Dalam kajian pihak-pihak yang berwenang mengeluarkan izin maka dasarnya yang perlu dikaji adalah kedudukan aparatur pemerintah yang melakukan tugasnya di bidang administrasi

negara pemberian izin kepada masyarakat. (http://Pihak Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin _ 123dok.html, diakses pada 26 Maret 2018)

Adapun bentuk-bentuk dari perbuatan administrasi negara Pemerintah itu dalam bentuk memberikan izin secara garis besar dapat dibagi atas :

1. Perbuatan membuat peraturan
2. Perbuatan melaksanakan peraturan.

Sementara itu menurut Van Poelje sebagaimana dikutip Victor Situmorang perbuatan administrasi negara Pemerintah itu adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan faktor (*Feitlijke handeling*).
2. Berdasarkan hukum Recht Shandeling.
 - a. Perbuatan hukum privat.
 - b. Perbuatan hukum publik, yang kemudian perbuatan ini dapat dibagi atas
 - 1) Perbuatan hukum publik yang sepihak
 - 2) Perbuatan hukum publik yang berbagai pihak

Dalam bidang eksekutif ada 2 dua macam tindakan perbuatan administrasi negara pemerintah, yakni :

1. Tindakan-tindakan perbuatan-perbuatan yang secara tidak langsung menimbulkan akibat-akibat hukum.
2. Tindakan-tindakan perbuatan-perbuatan yang secara langsung menimbulkan akibat-akibat hukum.

Pendapat lain tentang perbuatan hukum dari administrasi negara ini adalah seperti yang dikemukakan oleh Prajudi Admosudirjo. Menurutnya perbuatan itu dibagi ke dalam 4 empat macam perbuatan hukum administrasi negara, yakni :

1. Penetapan (*beschiking, administrative discretion.*) Sebagai perbuatan sepihak yang bersifat administrasi negara dilakukan oleh pejabat atau instansi penguasa negara yang berwenang dan berwajib khusus untuk itu. Perbuatan hukum tersebut harus sepihak eenzijdig dan harus bersifat administrasi negara. Artinya realisasi dari suatu kehendak atau ketentuan undang-undang secara nyata kasual, individual.
2. Rencana (*Planning*). Salah satu bentuk dari perbuatan hukum Administrasi Negara yang menciptakan hubungan-hubungan hukum yang mengikat antara penguasa dan para warga masyarakat.
3. Norma jabatan (*Concrete Normgeving*). Merupakan suatu perbuatan hukum rechtshandeling dari penguasa administrasi negara untuk membuat agar supaya suatu ketentuan undang-undang mempunyai isi yang konkret dan praktis serta dapat diterapkan menurut keadaan waktu dan tempat.
 - a. Legislasi Semu (*Pseudo Weigeving*) Adalah penciptaan dari aturan-aturan hukum oleh pejabat administrasi negara yang berwenang sebenarnya dimaksudkan sebagai garis-garis pedoman pelaksanaan policy kebijaksanaan suatu ketentuan undang.

Memperhatikan batasan, ruang lingkup serta perbuatan-perbuatan dari Administrasi Negara di atas jelaslah bahwa Hukum Administrasi Negara itu adalah merupakan suatu perangkat ketentuan yang memuat sekaligus memberikan cara bagaimana agar organ-organ di dalam suatu organisasi yang lazim disebut negara dapat melaksanakan fungsi dan kewenangannya demi terwujudnya suatu tujuan yang dikehendaki bersama. Dalam praktik kehidupan sehari-hari acapkali

kita menyebutkan bahwa peristiwa-peristiwa pada saat kewenangan aparaturnya pemerintah itu direncanakan dan dilaksanakan sebagai suatu Keputusan Pemerintah. Selanjutnya menurut Hukum Administrasi Negara bahwa Pemerintah itu mempunyai tugas-tugas istimewa, yakni tugas yang dapat dirumuskan secara singkat sebagai suatu tugas Penyelenggaraan Kepentingan Umum. (http://Pihak Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin _ 123dok.html, diakses pada 26 Maret 2018)

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, karena dalam suatu pelayanan yang baik dapat mencerminkan pemerintahan yang baik pula. Tujuan dari pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat dengan upaya memberikan kualitas pelayanan secara maksimal. (http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

1. Transparansi

adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi menyangkut pada hal-hal sebagai berikut yaitu:

- a) Keterbukaan pelayanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan wajib untuk di informasikan sesuai dalam penyelenggaraan

kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah yang di selenggarakan oleh unit kerja Kabupaten Deli Serdang agar memudahkan semua pihak dapat mengakses informasi yang diberikan.

b) Prosedur pelayanan adalah suatu rangkaian tugas yang saling berhubungan untuk melakukan pekerjaan yang dapat dipahami yaitu merupakan penjelasan mengenai prosedur kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah Kabupaten Deli.

c) Kemudahan informasi adalah proses yang tidak berbelit-belit dalam mengakses informasi mengenai kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang, merupakan suatu upaya dalam memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh konsumen.

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

2. Akuntabilitas

adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

a) Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian dalam pengolahan data dan profesionalitas yang dilakukan oleh aparatur unit kerja

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam menangani kepengurusan izin mendirikan bangunan, agar terciptanya kenyamanan terhadap konsumen

b) Biaya pelayanan publik adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang.

c) Produk pelayanan adalah sesuatu yang dapat ditawarkan dalam memberikan kepuasan dalam memberikan pelayanan dalam kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di unit kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

3. Kondisional

adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

a) Efisien adalah tingkatan dalam suatu nilai pekerjaan dengan kualitas yang dapat diterima secara maksimal melalui pelayanan IMB

b) Efektif adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam pelayanan IMB Kabupaten Deli Serdang.

4. Partisipatif

adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Partisipatif meliputi:

- a) Peran masyarakat adalah proses penyediaan layanan publik dimana masyarakat sebagai pengguna utama. Masyarakat harus diperlakukan sebagai customer yang berharga oleh unit kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam proses penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang.
- b) Metode partisipasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi adalah proses penyediaan layanan tentang pendaftaran yang dilakukan di unit Kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang melalui berbagai cara dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda-beda.
- c) Pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses pelayanan IMB adalah pemilihan berbagai instrumen partisipasi yang dilakukan oleh aparatur unit kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk disesuaikan dengan masing-masing peran dalam kepengurusan izin

mendirikan bangunan Pemerintah yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

d) Memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan adalah pemilihan satu atau beberapa instrumen yang sekiranya memang dibutuhkan dan dapat membantu upaya perbaikan dalam kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang.

e) Implementasi strategi yang dipilih adalah tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, sumber daya keuangan, teknologi, dan strategi yang dipilih untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah.

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

5. Kesamaan hak

Adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Kesamaan hak meliputi:

a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip-prinsip suatu organisasi yang dipegang oleh unit kerja Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dengan berpegang pada aturan yang ada, selama melayani

kebutuhan masyarakat dalam hal penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang.

- b) Ketegasan adalah sifat, watak dan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu agar tidak terjadi penyimpangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dalam penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban unit kerja dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keseimbangan hak meliputi :

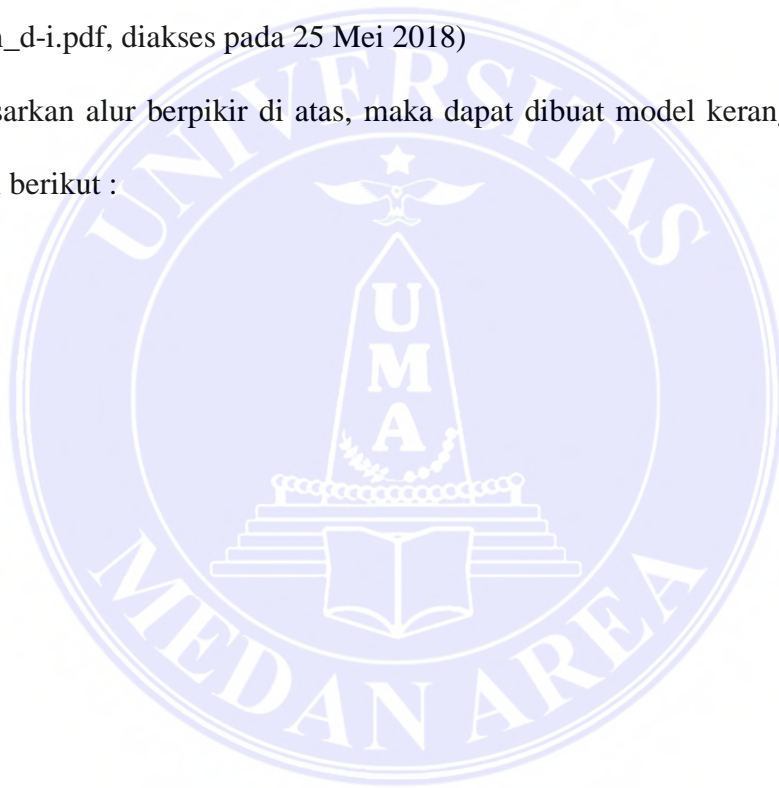
- a) Keadilan adalah sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan tentang penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang dengan memperlakukan para pengguna jasa pelayanan sesuai dengan fungsi, peran dan tanggung jawab.
- b) Kejujuran adalah komponen rohani yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji, yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan kepengurusan izin mendirikan bangunan Pemerintah di Kabupaten Deli Serdang.

7. Pelayanan publik

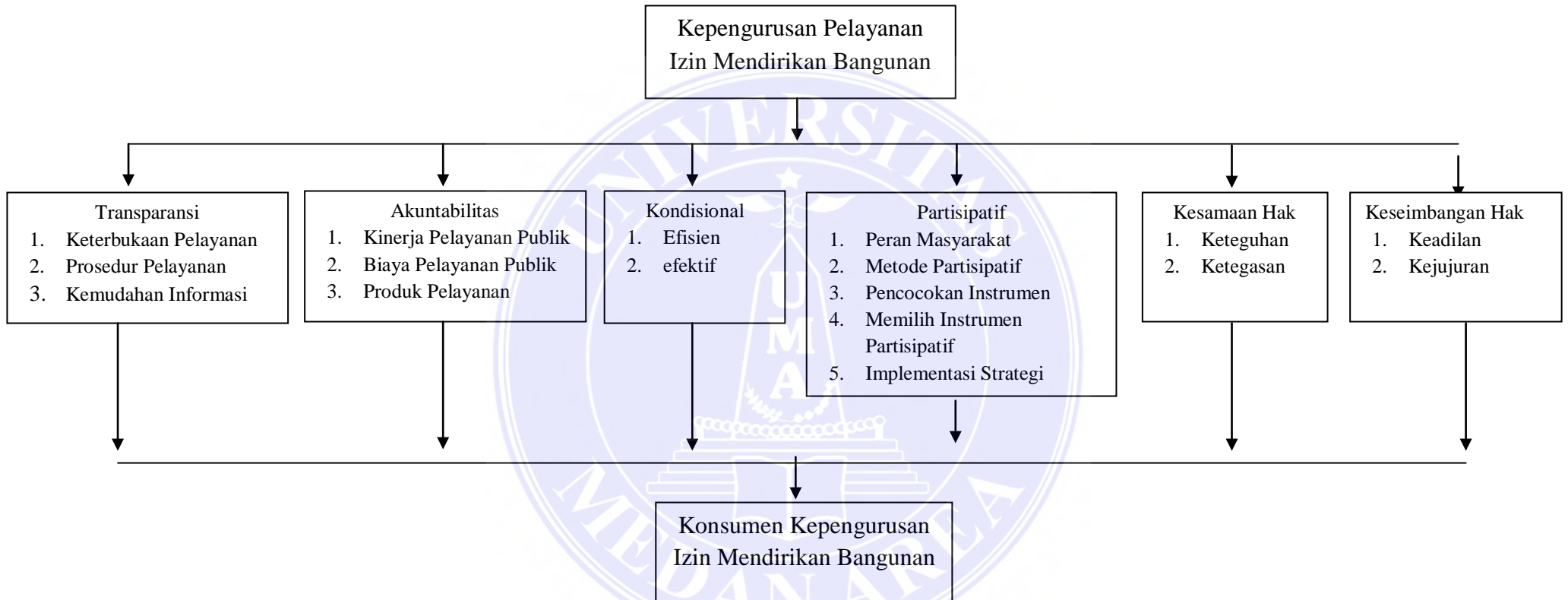
Dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan.

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei 2018)

Berdasarkan alur berpikir di atas, maka dapat dibuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran
Model Kerangka Pemikiran**



Sumber : (http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf, diakses pada 25 Mei

2018)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variable atau kondisi dengan variable atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Desember 2017 sampai dengan Bulan Februari 2018

3.2 Populasi dan Sampel

Sebelum kita membahas populasi dan sampel, disini kita akan membahas *Aksidental Sampling* (teknik penentuan sampel). Teknik sampling adalah teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel. Atau dapat juga dikatakan Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Jadi, sebuah penelitian

yang baik haruslah memperhatikan dan menggunakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel yang akan diambil sebagai subjek penelitian.

Pengertian teknik sampling adalah: Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

(<https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>, diakses pada 28 April 2018)

Beberapa langkah dalam Teknik Sampling langkah yang harus diperhatikan peneliti dalam menentukan sampel, yaitu:

1. Menentukan populasi,
2. Mencari data akurat unit populasi,
3. Memilih sampel yang representative,
4. Menentukan jumlah sampel yang memadai.

3.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut maka sampel penelitian ini adalah 10 Orang pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan :

1. Penelitian Lapangan

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

- a. Observasi, yakni mengadakan pengamatan langsung dan dibantu dengan pencatatan peristiwa yang ditemukan di lapangan. Data observasi meliputi pelaksanaan publik yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, caranya system pelayanannya dan juga hal-hal lainnya yang berhubungan dengan tugas observasi.
- b. Wawancara, penulis juga melakukan Tanya jawab kepada pihak yang berwenang memberikan pendapat tentang pertanyaan yang diajukan. Data wawancara kepada responden internal dan eksternal meliputi data tentang instansi yang diteliti seperti sejarah, struktur organisasi, strategi pelayanan public yang dilakukan, serta hal-hal lainnya berupa data yang perlu dipertanyakan kepada responden secara langsung.

- c. Dokumentasi, adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

3.4 Analisis Data

Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan, mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

3.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual bertujuan untuk memberikan acuan terhadap pelaksanaan penelitian agar memberikan kemudahan dalam mencapai tujuan penelitian ini antara lain :

1. Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rahabilitas / renovasi dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administrative dan persyaratan teknis yang berlaku.
2. Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu dimulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya

dokumen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang adalah perangkat dilingkup pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang yang bertugas memberikan koordinasi dan pelayanan perizinan di Kabupaten Deli Serdang.
4. Sistem pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan terpadu satu pintu, yaitu bentuk pelayanan perizinan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan yang dilakukan dalam satu tempat.
5. Peran masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesadaran masyarakat dalam mengajukan izin mendirikan bangunan sebagai syarat administrative bangunan gedung.
6. Interaksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah adanya kepentingan diantara keduanya yaitu masing-masing memberikan hak dan kewajiban. Masyarakat menerima haknya dalam hal ini menerima Izin Mendirikan Bangunan sebagai syarat administrasi bangunan gedung dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menjalankan kewajibannya melayani masyarakat terkhusus dibidang pemberian izin mendirikan bangunan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Prosedur dan persyaratan IMB sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang diterapkan. Namun sebagian masyarakat masih kurang memahami mengenai prosedur untuk mengajukan permohonan IMB Rumah Tempat Tinggal. Hal ini dikarenakan kurang realisasinya pemerintah Daerah di dalam memberikan keterangan, pengetahuan mengenai IMB Rumah Tempat Tinggal dan prosedurnya dan masih rendahnya peran serta dari petugas pelayanan perizinan dalam mengatasi kebutuhan, tuntutan, maupun keluhan masyarakat.
2. Kesadaran dan pengetahuan masyarakat masih belum terlalu tinggi, itulah yang menyebabkan masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui pentingnya IMB bahkan mengabaikannya.
3. Pemohon sering memberikan data yang tidak lengkap, tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau kurang lengkapnya syarat-syarat administrasi pemohon, hal ini menyebabkan pemrosesan izin terhambat sehingga IMB-Nya juga terhambat.
4. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akan arti penting dan manfaatnya memiliki IMB, masih banyak dijumpai kegiatan pelanggaran pembangunan dan persoalan peruntukan bangunan yang terjadi pada masyarakat, yaitu munculnya

bangunan-bangunan tanpa IMB, Bangunan yang di dirikan tidak sesuai dengan peruntukan dan tata ruang serta bangunan bangunan liar di berbagai lokasi dan kawasan, yang akhirnya banyak terjadi penggusuran bangunan secara paksa oleh petugas Satpol Pamong Praja yang di bantu aparat dari kepolisian.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jabarkan di atas maka penulis memberikan sedikit saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Beberapa saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang membuat bagan alur pelayanan perizinan sehingga ketika ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan tidak merasa kebingungan ketika pertama kali masuk ke bagian ruang pelayanan;
- b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan.
- c. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang dapat membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi,indikator dan Implementasinya**. Gava Media : Yogyakarta
- Jiptono, Fandy. 2012. **Service Manajemen Menuju Layanan Prima**. Andi : Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2016. **Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik**.CV. Dharma Persada Dharmasraya,Medan.
- Kurniawan, Agung. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik**. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, Sampara. 2000. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. STIA LAN Press, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2015. **Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik**.Alfabeta,Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. **Manajemen Birokrasi dan Kebijakan**.Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2007. **Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah**PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- _____.2010. **Administrasi Pemerintahan Daerah**. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sujarweni, Wiratna . 2014. **Metodologipenelitian**.Pustakabarupress,Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. **MetodePenelitiankuantitatifkualitatifdanR&D**Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. **MemahamiPenelitianKualitatif**. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. Total Quality **Management**. Yogyakarta : Andi.

Internet :

<https://perizinan.deliserdangkab.go.id/> diakses pada 25 Februari 2018

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/11293.html>,

<https://hildarias.wordpress.com/2015/05/10/pelayanan-publik.html>

<https://TinjauanPustaka,http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf.html>

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-dadingkali-31927-8-unikom_d-i.pdf

<https://media.neliti.com/media/publications/90263-ID-implemtasi-kebijakan-pelayanan-izin-mend.pdf>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/15502/15043>

<http://izinimb.com/article/192088/jasa-izin-mendirikan-bangunan-imb.html>

<http://imagebali.net/detail-artikel/164-tata-cara-permohonan-ijin-mendirikan-bangunan-imb-rumah-tinggal.php>

<https://www.cekaja.com/info/mengurus-izin-mendirikan-bangunan-cara-syarat-dan-langkah/>

<http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>

<http://www.Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.com>

<http://www.diaryapipah.com/2012/05/pengertian-penelitian-kualitatif.html>

<http://www.kepengurusan imb manual dan online.html>

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html>

<http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>

<http://beljarbahasa-bahasaindonesia.blogspot.co.id/2012/05/contoh-laporan-hasil-wawancara-narasi.html>

<http://www.legalakses.html>

http://www.Pihak Pihak Yang Berwenang Mengeluarkan Izin _ 123dok.html

<https://perizinan.deliserdangkab.go.id/.html>

<https://deliserdang.kab.go.id/.html>

(Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Deli Serdang)

