

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA
KANTOR CAMAT SALAK KECAMATAN
SALAK KABUPATEN PAKPAK
BHARAT PROVINSI
SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

**OLEH:
INDAH SARI RAHAYU MANIK
188520012**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 29/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)29/6/22

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA
KANTOR CAMAT SALAK KECAMATAN
SALAK KABUPATEN PAKPAK
BHARAT PROVINSI
SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

INDAH SARI RAHAYU MANIK

188520012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

Nama Mahasiswa : Indah Sari Rahayu Manik

NPM : 188520012

Program Studi : Administrasi Publik

Diajukan Oleh:

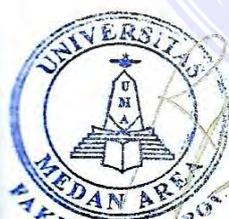


Dr. Budi Hartono, M.Si Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA

Pembimbing I

Pembimbing II

Mengetahui



Dr. Elianti Juliana Hasibuan, M.Si

Dekan

Nasrullah Hidayat, S.Pd., M.Sc

Ka. Prodi

Tanggal Lulus: 25 Mei 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya tulis sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun yang menjadi bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah di tulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 Mei 2022



Indah Sari Rahayu Manik

188520012

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang
bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Sari Rahayu Manik
NPM : 188520012
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, maka dengan ini saya
menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas
Royalti Noneksklusif (Non-eksklusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah
saya yang berjudul "Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
(IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat
Provinsi Sumatera Utara". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini
Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan,
mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan
mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya
buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 Mei 2022



Indah Sari Rahayu Manik

ABSTRAK

Penelitian dilatarbelakangi dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya adalah, tidak tercapainya target realisasi dalam proses pemberkasan IMB, jangka waktu yang ditetapkan pada SOP tidak sesuai, serta tidak ramahnya dan tidak responsifnya pegawai sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi kualitas pelayanan IMB pada Kantor Camat Salak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Edward III. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Camat Salak belum berjalan dengan baik. Proses penyampaian komunikasi yang diberikan sudah cukup baik, dimana sudah jelasnya komunikasi dan konsistennya komunikasi kepada masyarakat terkait pengurusan pelayanan IMB. Dilihat dari aspek disposisi kualitas pelayanan IMB sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih ada salah satu pegawai yang tidak responsif terhadap masyarakat. Dilihat dari aspek sumber daya sudah cukup baik, dimana tersedianya staf, informasi, wewenang dan fasilitasi dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari Struktur Birokrasi belum berjalan dengan baik, khususnya pada dimensi SOP, dimana pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum berjalan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan pada SOP.

Kata Kunci : Implementasi, Kualitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

ABSTRACT

The background of the research was the granting of a building permit (IMB) at the Salak sub-district office. This can be seen from several problems that occurred, including the failure to achieve the realization target in the IMB filing process, the time period specified in the SOP was not appropriate, and the staff were unfriendly and unresponsive so that the public felt uncomfortable and satisfied with the services provided. This study aims to analyze how the implementation of service quality for Building Permits (IMB) at the Salak Sub-District Head Office. The method used in this research is qualitative with descriptive approach. Data collection techniques in this study used interview, observation, documentation and triangulation techniques. The theory used in this research is the theory of Edward III . The results of this study indicate that the implementation of the service quality of building permits (IMB) at the Salak sub-district office has not been running well. The communication delivery process provided is quite good, where communication is clear and communication is consistent to the public regarding the management of IMB services. Judging from the disposition aspect, the quality of IMB services has been running quite well, although there is still one employee who is not responsive to the community. Viewed from the aspect of resources is quite good . where the availability of staff, information, authority and facilitation in providing services. Judging from the Bureaucratic Structure, it has not been running well, especially in the dimensions of the SOP, where the service for Building Construction Permits (IMB) has not run according to the time period specified in the SOP.

Keywords: Implementation, Quality Service, Building Permits

RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Sibagindar pada tanggal 26 November 1999 dari Ayah Lamhot Manik dan Ibu Juita Br Tumangger. Penulis merupakan anak ke dua dari enam bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 3 Rimo Aceh singkil pada tahun 2006. Selanjutnya pada Tahun 2013 Penulis Melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Gunung Meriah. Kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan Menengah keatas di SMA Negeri 1 Gunung Meriah. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif dalam mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan yaitu menjadi panitia dari organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP), selain itu penulis juga mengikuti organisasi Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) dan pernah ikut bergabung di organisasi Bela Diri Merpati Putih di Universitas Medan Area. Diluar dari kegiatan organisasi di lingkungan kampus, penulis juga mengikuti organisasi eksternal yaitu persekutuan muda/mudi asal Aceh Singkil (PERSADA) dan menjabat sebagai badan pengurus harian (BPH) Sebagai koordinator Divisi Sosial. Kemudian penulis juga bergabung di SUMATERA TOLERANSI dan pernah di undang sebagai Pembicara dan menyampaikan materi tentang kasus pembongkaran dan pembakaran Gereja di Kabupaten Aceh Singkil dan pernah di undang ke Hotel Emerald Garden sebagai pembawa materi mengenai kasus Izin Mendirikan Gereja di Aceh Singkil.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan. Skripsi ini penulis beri judul :“ **Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara**”.

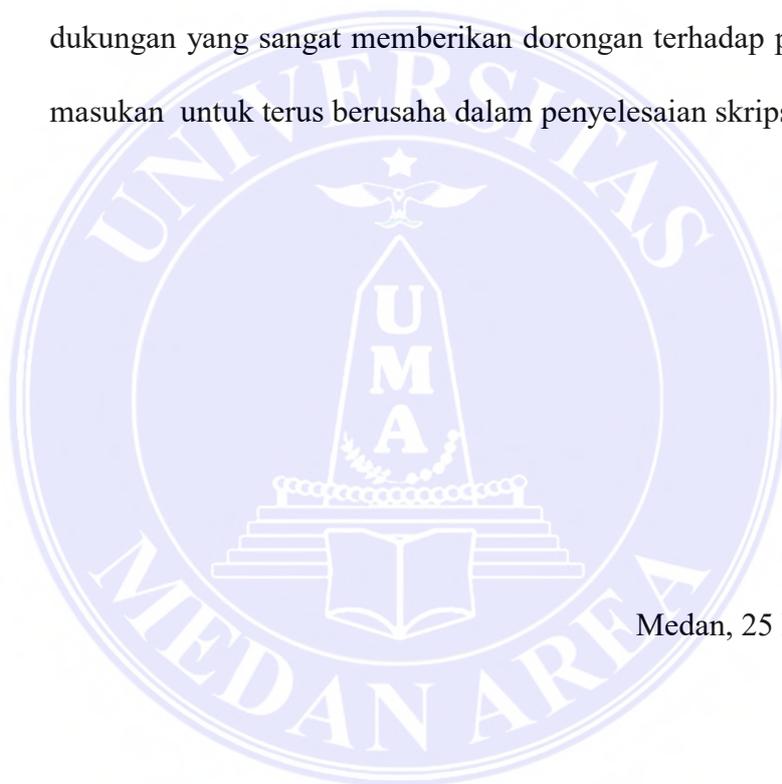
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritikan dan bimbingan penulis harapkan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan yang diberikan terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Dr. Budi Hartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan, Motivasi, Arahan, Nasihat serta meluangkan

Waktu, tenaga dan saran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan baik.

5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA Selaku Dosen Pembimbing II atas segala kritik dan saran serta arahan mengenai penulisan skripsi yang selalu bersifat membangun dan memberikan dorongan semangat terhadap penulis.
6. Ibu Dra. Nurhayati Harahap, MAP Selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. Bapak Camat, Sekcam, seluruh pegawai yang ada di kantor camat dan kepada masyarakat kabupaten pakpak Bharat yang telah memberikan izin riset kepada saya dan membantu saya untuk memperoleh data data yang ada di kantor camat.
9. Khususnya bapak dan mamak saya tercinta yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini, serta dukungan doa yang tiada henti-henti yang diberikan oleh kedua orang tua penulis beserta materi yang selalu diusahakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Kepada seluruh keluarga khususnya kakak beserta adek-adek yang selalu memberikan semangat terhadap penulis,
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan namanya satupersatu yang telah memberikan dorongan kepada penulis.

12. Untuk teman-teman seperjuangan saya selama berada jauh dari orang tua khususnya kontrakan biru yang telah memberikan banyak hal tentang kehidupan terhadap penulis.
13. Kepada teman teman satu organisasi khususnya PERSADA, GMKI, SUMATERA TOLERANSI yang telah mendorong dan memberikan motivasi terhadap penulis
14. Teruntuk abang Barita Berutu A.Md. yang turut dalam memberikan dukungan yang sangat memberikan dorongan terhadap penulis beserta masukan untuk terus berusaha dalam penyelesaian skripsi ini.



Medan, 25 Mei 2022

Indah Sari Rahayu Manik

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Implementasi.....	9
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	9
2.1.2 Tahap-Tahap Implementasi.....	11
2.1.3 Aspek Dalam Implementasi.....	12
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	23
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	29
2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	30
2.3 Izin Mendirikan Bangunan (IIMB).....	32
2.4 Penelitian Terdahulu.....	38
2.5 Kerangka Berpikir.....	39

BAB III Metode Penelitian.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	42
3.3 Informan Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.6 Definisi Konseptual.....	49
3.7 Definisi Operasional	50
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Visi Dan Misi Kantor Camat Salak	57
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Salak	59
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi	60
4.2 Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.....	71
4.2.1 Komunikasi	72
4.2.2 Disposisi.....	81
4.2.3 Sumber Daya.....	88
4.2.4 Struktur Birokrasi.....	101
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

1.1 Target Realisasi retribusi 2020 IMB Di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
3.1 Jadwal Dan Waktu Penelitian.....	42
4.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan Salak di Kabupaten Pakpak Provinsi Sumatera Utara.....	56



DAFTAR GAMBAR

2.2 Gambar Kerangka Berpikir	40
4.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik hingga saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik namun hasilnya belum juga maksimal. Sementara itu, yang kita ketahui masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik dimana masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima atau pelayanan yang tidak berbelat belit. Pelayanan adalah tugas utama yang melekat dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah di jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atau barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Menurut Siagian (Siagian, 2021:128-129), Teori ilmu administrasi negara menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh (Cowell, 1988) bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contohnya seperti pelayanan dalam bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik perlu ada usaha untuk memahami suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia, pelayanan publik, berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan yang tidak berkualitas Menurut (Saifullah, 2008).

Adapun persyaratan bangunan gedung tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 7 yaitu, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Presiden Joko Widodo resmi menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021, dalam aturan ini disebutkan bahwa Pemerintah menghapus Status Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menggantinya dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Sementara itu, berdasarkan informasi yang di peroleh oleh peneliti bahwasanya pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatra Utara masih menggunakan Peraturan Pemerintah yang lama yaitu IMB, oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis masih menggunakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan peraturan yang di pakai pada Kantor Camat Salak.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori dari George Edward III. Edward III juga menegaskan bahwa dalam studi implementasi kualitas pelayanan, ada empat indikator-indikator yang akan mempengaruhi keberhasilan dari implementasi dalam memberikan kualitas pelayanan. Indikator-indikator tersebut adalah komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Permasalahan yang muncul dilapangan adalah, bahwa adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanana, khususnya dalam proses pemberkasan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak yang belum cukup memenuhi harapan dari masyarakat. Dengan kata lain struktur birokrasi yang ada pada Kantor Camat Salak belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Apa bila salah satu indikator dalam mengimplementasikan

kualitas pelayanan tidak berjalan dengan seharusnya, maka akan memunculkan permasalahan dilapangan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilaksanakan, terlihat bahwa kualitas pelayanan dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya adalah sebagai berikut: yang Pertama, Tidak tercapainya target realisasi dalam pemberkasan khususnya IMB pada Kantor Camat Salak Kabupaten Pakpak Bharat dari retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut dapat dilihat pada tahun terakhir di dalam tabel berikut ini.

Table 1.1
Target realisasi retribusi 2021 IMB Di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara

NO	BULAN	TARGET	REALISASI
1.	Januari	21	0
2.	Februari	12	3
3.	Maret	22	8
4.	April	19	5
5.	Mei	30	6
6.	Juni	17	10
7.	Juli	22	6
8.	Agustus	48	10
9.	September	3	3
10.	Oktober	9	4
11.	November	15	7
12.	Desember	3	3

Sumber: Pakpak Bharat Informasi laporan kinerja tupoksi

Kecamatan Salak

Kedua, mengenai jangka waktu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat dimana masyarakat mengaku bahwasanya proses dalam pengurusan pemberkasan IMB tidak sesuai dengan jangka waktu seharusnya atau tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yaitu selama 2 minggu dan masyarakat dipersulit saat dalam pengurusan atau pemberkasan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), bahkan bisa mencapai 1 bulan bahkan hingga sampai 1 tahun. Sumber daya aparatur yang masih terbatas pada sistem pelayanan, koordinasi dengan instansi teknis yang belum terjalin dengan baik dan prosedur pelayanannya belum transparan.

Ketiga, tidak ramahnya dan tidak responsifnya pegawai di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat terhadap masyarakat yang datang dan perlu untuk diberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pemberkasan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang melayani tidak memberikan kenyamanan terhadap warga masyarakat yang ingin dilayani diantaranya: tidak memberikan senyuman kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas yang lain yang membicarakan permasalahan yang sama sekali tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak mendapat pelayanan dengan baik. Selain itu penulis juga menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap yang diberikan karyawan ini sangat berpengaruh dan mengganggu kualitas

pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapat pelayanan yang baik.

Fenomena Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini jika tidak diatasi dengan baik maka akan dikhawatirkan menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan buruknya kinerja pelayanan di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. Sangat dibutuhkan sekali motivasi camat untuk motor penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia bagi suatu organisasi kecamatan. Maka camat diharapkan mampu untuk mempengaruhi dan memberikan motivasi kepada bawahannya dengan baik, terutama dalam bidang pelayanan yang menyangkut dengan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Sherwood menyatakan bahwa bidang pelayanan publik masih perlu untuk mendapatkan perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang akan menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan dan problem yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan dalam proses Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Sherwood,2000:7).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk menganalisis sejauhmana tingkat ”Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan tersebut, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini di laksanakan adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur aparatur sipil negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya, yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis bagaiman Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, adapun yang menjadi manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan referensi bagi penulis tentang Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.
2. Manfaat Praktis, Sebagai masukan dan sumbangan pikiran bagi Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara tentang Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi adalah sarana untuk melaksanakan suatu kegiatan yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu yang akan dikerjakan terhadap orang lain. Suatu kegiatan tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat yang dapat berupa Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Van Meter Dan Van Horn dalam Ekasari (2014) mengemukakan Implementasi merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang akan diarahkan mampu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut Hanifah Harsono, (2007:67) mengemukakan bahwa Implementasi merupakan suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan dari politik Administrasi pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program. Sedangkan menurut Guntur Setiawan (2009:39) implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Leo Agustino (2014), Implementasi adalah suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Sedangkan menurut Syaukani (2006:295) Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan.

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses Implementasi kebijakan sebenarnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang secara langsung atau tidak langsung sehingga dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

Syukur Dan Surmayadi (2005: 76) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu:

1. Adanya program atau kebijakan yang akan dilaksanakan
2. Target group atau kelompok masyarakat yang akan menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan.

3. Unsur pelaksanaan implementasi baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diartikan bahwa Implementasi merupakan atau bukan hanya sekedar sebuah aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan dengan sungguh-sungguh berdasarkan dengan acuan norma tertentu untuk mencapai sebuah tujuan didalam kegiatan. Oleh sebab itu implementasi tidak berdiri sendiri melainkan dipengaruhi oleh objek berikutnya dan mengatur kegiatan yang mengarah pada penetapan suatu program ke dalam tujuan kebijakan yang di inginkan. Secara sederhana implementasi diartikan sebagai tahapan dari proses kebijakan setelah penetapan undang-undang.

2.1.2 Tahap-tahap Implementasi

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam proses Implementasi, agar pengimplementasian kualitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan baik, Edward III menegaskan bahwa ada beberapa tahap yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Tahap Interpretasi

Tahap Interpretasi ini merupakan tahapan penjabaran dan penerjemahan kebijakan yang masih dalam bentuk abstrak menjadi serangkaian rumusan yang sifatnya teknis dan operasional. Hasil interpretasi biasanya berbentuk petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis.

b. Tahap Perorganisasian

Tahap perorganisasian merupakan tahap pengaturan dan penetapan beberapa komponen pelaksanaan kebijakan seperti, lembaga pelaksana kebijakan, anggaran yang diperlukan, sarana dan prasarana, penetapan tata kerja, dan penetapan manajemen kebijakan.

c. Tahap Aplikasi

Tahap aplikasi ini merupakan tahap penerapan rencana implementasi pelayanan publik ke kelompok target atau sasaran yang akan dituju seperti masyarakat.

2.1.3 Aspek Dalam Implementasi

Agar dapat terimplementasi dengan baik apa yang menjadi tujuannya seperti yang telah dirumuskan, maka keberhasilan implementasi itu dapat diukur dari beberapa aspek yang mempengaruhinya, menurut Charles O. Jones (1996:296) menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi pilar dalam implementasi kebijakan yaitu:

- a. Pengesahan keputusan dalam bentuk peraturan perundang-undangan dalam berbagai level, misalnya undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan dari presiden atau peraturan daerah.
- b. Pelaksana dalam sebuah kebijakan atau keputusan tersebut harus oleh instansi itu sendiri.
- c. Kesiediaan dari masyarakat untuk kepentingan atau kelompok target dalam melaksanakan keputusan atau kebijakan tersebut.
- d. Dampak nyata atas pelaksanaan kebijakan, baik dalam dampak yang bersifat positif maupun dampak yang bersifat negatif
- e. Presepsi instansi pelaksana atas pelaksanaan sebuah kebijakan.

2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Keberhasilan Implementasi kebijakan ditentukan oleh banyak faktor, dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk memperkaya pemahaman tentang berbagai faktor yang terkait di dalam implementasi, maka pada bagian ini dikolaborasi beberapa teori implementasi kebijakan dan dijadikan sebagai landasan kebijakan dalam penelitian ini. George Edward III (dalam Subarsono, 2005:90), menyatakan bahwa implementasi sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Oleh karena itu, Edward III menegaskan bahwa dalam studi implementasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi yaitu faktor *communication, resources, disposition, dan bureucratic structure*.

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). Informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan

dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III mengemukakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber

daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan.

c. Disposisi (*Disposition*)

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asas program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur Birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama merupakan mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *standart operation procedur* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan

tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Sebagaimana yang diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tujuan standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara atau pemberi pelayanan sehingga mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga implementasi kualitas pelayanan yang diharapkan mampu berjalan dengan baik.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi publik menyatakan bahwa pemerintah Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun

pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong dalam memberikan atau menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2011:128), pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moneir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui kativitas orang lain yang langsung. Sedangkan Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer atau yang dilayani) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha dalam membantu masyarakat dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan Negara guna mencapai kepuasan masyarakat.

Publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) yang berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi itu sendiri dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah maupun swasta kepada masyarakat. Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (2002:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141), pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan definisi pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada

organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang 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 pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Beberapa unsur pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem prosedur dan metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selain unsur pelayanan publik di atas, terdapat beberapa indikator dari pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan indikator kualitas pelayanan yaitu :

- a. Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
- d. Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas atau karyawan dalam melayani masyarakat, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- e. Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas atau karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- g. Akses (*Access*) seperti kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
- h. Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

Dalam Menilai kualitas suatu pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Lenvine (2000:188),

produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

1. *Responsiveness*,

Responseveness atau reponsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility*

Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. *Accountability*.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi khususnya pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat, karena jelas kita ketahui bahwasanya implementasi ini bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Munculnya sebuah pelayanan baik itu umum maupun publik dikarena adanya sebuah kepentingan oleh masyarakat itu sendiri dan kepentingan tersebut ada banyak macam-macam bentuk, tergantung setiap individu yang membutuhkan sehingga muncullah sebuah pelayanan publik tersebut. Menurut Hardiyansyah (2011:23), jenis pelayanan umum atau publik tersebut ada berapa macam, diantaranya adalah:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik tertentu atau masyarakat misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu sebuah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis suatu barang yang digunakan oleh masyarakat atau publik, contoh barang tersebut seperti, telepon, penyediaan tenaga listrik, kemudian air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain ketiga pelayanan yang sudah di uraikan diatas, menurut Lembaga Administrasi Negara (Dalam SANKRI Buku III 2004:185) diantaranya:

1. pelayanan pemerintah merupakan jenis pelayanan yang bersangkutan kepada masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas umum atau publik dalam suatu pemerintahan, pelayanan umum tersebut bisa berupa KTP, SIM, pajak, beserta Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses aktivitas pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan seperti publik atau masyarakat, yang tujuannya adalah tingkat kepuasan penerima layanan atau masyarakat itu sendiri. Dari uraian pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat termasuk kedalam kategori jenis pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik adalah salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas

pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A.S. Monier pelayanan yang berkualitas merupakan “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan publik baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayannya publik dapat juga diukur melalui beberapa aspek, yaitu:

a. Kemampuan Bekerja

Dapat diartikan dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang rendah, maka kinerja seseorang pun akan rendah. Bahkan dengan motivasi yang tinggi sekalipun, artinya betapa besarpun hasrat seseorang untuk berbuat semaksimal mungkin dalam bekerja, hasil kerjanya tidak akan bermutu tinggi karena kemampuan yang dimilikinya memang terbatas. Hal ini perlu mendapat perhatian agar kemampuan aparatur dapat digali dan diperhatikan dalam menempatkan dan memberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang dimiliki.

b. Kesopanan

Dalam tindakan kesopanan mudah untuk menyepakati pendapat bahwa tidak ada tempat untuk bertindak tidak sopan dalam sebuah tindakan atau interaksi seseorang pejabat atau pegawai kepada orang lain atau orang yang sedang berinteraksi dengannya. Akan tetapi dalam kenyataannya yang kita lihat selalu saja ada pejabat atau karyawan yang kita jumpai sering kali bertindak tidak atau kurang sopan terhadap orang yang akan dilayani atau masyarakat itu sendiri, tindakan tersebut dapat berupa tutur kata yang kasar, menggunakan kata-kata yang tidak tepat pada tempatnya. Padahal ketika dalam suatu masyarakat yang beradab, sikap sopan merupakan tata kerama sosial. Karena itu adalah salah satu pengaruh besar yang patut di contoh dan diikuti oleh orang banyak, maka dari itu

pemerintah atau karyawan hendaknya menanamkan sikap sopan santun apabila sedang berinteraksi terhadap masyarakat.

c. Kedisiplinan

Mematuhi disiplin dalam sebuah instansi, adalah salah satu persyaratan yang mutlak oleh semua aparatur pemerintah agar kualitas dalam pelayanan publik tidak terkendala karena kurangnya kedisiplinan suatu pegawai. Siapapun akan sepakat bahwa disiplin dalam sebuah instansi harus ditegakkan dan produktivitas kerja harus ditinggikan.

d. Tanggung Jawab

Berkaitan dengan perilaku, lalai dalam menjalankan tugas merupakan tindakan tanggung jawab yang rendah. Seperti halnya dengan setiap warga Negara, dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara pada umumnya, dikalangan aparat pemerintahan pun harus terpelihara keseimbangan antara hak dan kewajiban. Artinya, perolehan hak seorang pegawai dalam berbagai bentuknya hanya dapat terwujud apabila yang bersangkutan melakukan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Karena merupakan hal yang tidak logis apabila seseorang memperjuangkan haknya tetapi tidak bekerja sebagaimana mestinya. Apapun alasannya, tindakan dalam melalaikan tugas tentunya tidak dapat untuk dibenarkan.

2.2.5 Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memeberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi tentang pedoman standar pelayanan nomor 15 tahun 2014 dapat dilakukan dengan memperhatikan:

- a. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat
- b. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat.
- c. Akuntabel, dapat di pertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Partisipatif, mendorong masyarakat dalam penyelenggaran pelayanna publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- f. Kesamaan Hak, tidak adanya diskriminasi atau membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah (2017:100-110), maka dapat di simpulkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

1. Motivasi kerja terhadap pegawai yang sangat mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai indikator bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan berpengaruh terhadap pelayanan publik.
5. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Control sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan.
7. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
8. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
9. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar terhadap pelayanan.
10. Komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap pelayanan publik.
11. Tanggung jawab atas kinerja memberikan pengaruh besar terhadap pelayanan.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada banyak faktor yang mempengaruhi dalam pencapaiannya, hal ini bisa dilihat dari sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan. Bukan hanya itu saja, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik faktor internal dan eksternal juga menjadi hal penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna layanan. Jadi, dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan khususnya dalam pengurusan berkas-berkas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak, perlu untuk mengevaluasi dan memperhatikan apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

2.3 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang/badan untuk mendirikan suatu bangunan agar di desain dan di laksanakan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku. Pertanyaan mendasar untuk ditindak lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perizinan khususnya pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diharapkan dalam implementasi kebijakan yang ada sebagaimana mestinya dalam pemerintah. Dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diharapkan mampu memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal prosedur dan ketentuan pemberian Izin.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang bangunan dan gedung, menyatakan bahwa salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika, serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta, maupun bangunan pemerintah sekalipun harus melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peraturan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, aman dan nyaman.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 pasal 7 bagian pertama tentang persyaratan bangunan gedung menjelaskan bahwa:

1. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung.

2. Persyaratan administratif bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan.
3. Persyaratan teknis bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi persyaratan tata bangunan dan persyaratan keandalan bangunan gedung.
4. Penggunaruang diatas dan dibawah tanah dan/atau air untuk bangunan gedung harus memiliki izin penggunaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Persyaratan administratif dan teknis untuk bangunan gedung adat, bangunan gedung semi permanen, bangunan gedung darurat, dan bangunan gedung yang dibangun pada daerah lokasi bencana ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi sosial dan budaya setempat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 pasal 8 bagian kedua tentang persyaratan administratif bangunan gedung menjelakan bahwa:

1. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi:
 - a. Status hak atas tanah, dan izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah
 - b. Status kepemilikan bangunan gedung
 - c. Izin mendirikan bangunan gedung
2. Setiap orang atau badan hukum dapat memiliki bangunan gedung atau bagian bangunan gedung.

3. Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan.
4. Ketentuan mengenai izin mendirikan bangunan gedung, kepemilikan, dan pendataan bangunan gedung.

Dengan adanya IMB pemerintah daerah diharapkan mampu mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting pada perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan, dalam hal pemindahan hak bangunan yang dimaksud sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan penertiban yang berlaku.

Namun tak bisa dipungkiri realitas pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, hingga banyaknya praktik calo dan pungutan liar merupakan fenomena buram dari buruknya kinerja dari sektor publik. Kondisi ini juga sangat berimbas terhadap lamanya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara transparan, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dapat dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana yang di tetapkan pada Bab III bahwa komponen standar

elayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat baik itu dokumen atau barang yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan. Cara yang dapat digunakan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu perlu disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada, hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan baik itu di awal, di akhir atau secara bertahap.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang yang diberikan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Sementara itu penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang

diharapkan dari tahap ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan dari tahap awal sampai akhir. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayan. Dalam menghitung waktu, sangat perlu untuk memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahap ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang akan diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang di bebankan kepada pengelola.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang akan menjadi produk dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email hingga alamat kantor yang dapat dihubungi..

Inilah yang akan menjadi tolak ukur dalam pengimplementasian kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak, apakah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2.4 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu ini mengarah pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis data, yang digunakan dalam pengelolaan data, maka penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu dalam proses penelitian yang penulis lakukan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dalam menyusun kerangka berpikir dengan harapan hasil penelitian dapat tersaji secara akurat dan mudah untuk dipahami. Hal ini dapat dilihat dari tabel penelitian terdahulu di bawah ini.

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Nama peneliti Judul Dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Trenda Aktiva Oktariyanda, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal (2013).	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulandata: Observasi, Wawancara dan dokumentasi.	Pelayanan IMB Pada BPPT Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang kurang optimal.
2.	Ronaldo Ruland Kindangen, Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Medirikan Bangunan (IMB) oleh Badan Perizinan Terpadu Kota Manado (2018).	Kualitatif, teknik pengumpulandata: Observasi, Wawancara dan dokumentasi.	Tidak terlaksananya fungsi pengawasan di lapangan atas bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan, dan masih adanya ketidakpatuhan masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan dan tidak berjalannya fungsi koordinasi antar instansi sehingga mengakibatkan implementasi kebijakan pemberian Izin

			mendirikan bangunan oleh badan pelayanan perizinan terpadu di kota manado tidak berjalan sesuai dengan tujuan kebijakan baik dilihat dari sisi organisasi, interpretasi dan aplikasi.
3.	Baharuddin, Akuntabilitas pelayanan publik: studi kasus pelayanan perizinan mendirikan bangunan di kota makasar (2015)	Kualitatif, teknik pengumpulandata: Observasi, Wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan legalitas pelayanan perizinan belum maksimal. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) belum berjalan maksimal, sehingga kurang efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.4 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai implementasi kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat, masalah dari penelitian ini penulis mengambil teori dari model implementasi dari George C. Edwards III mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi kualitas pelayanan Publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai.

Keberhasilan suatu Implementasi Kualitas Pelayanan Publik ditentukan oleh tingkat kebijakan itu sendiri, faktor-faktor yang mempengaruhi suatu implementasi adalah:

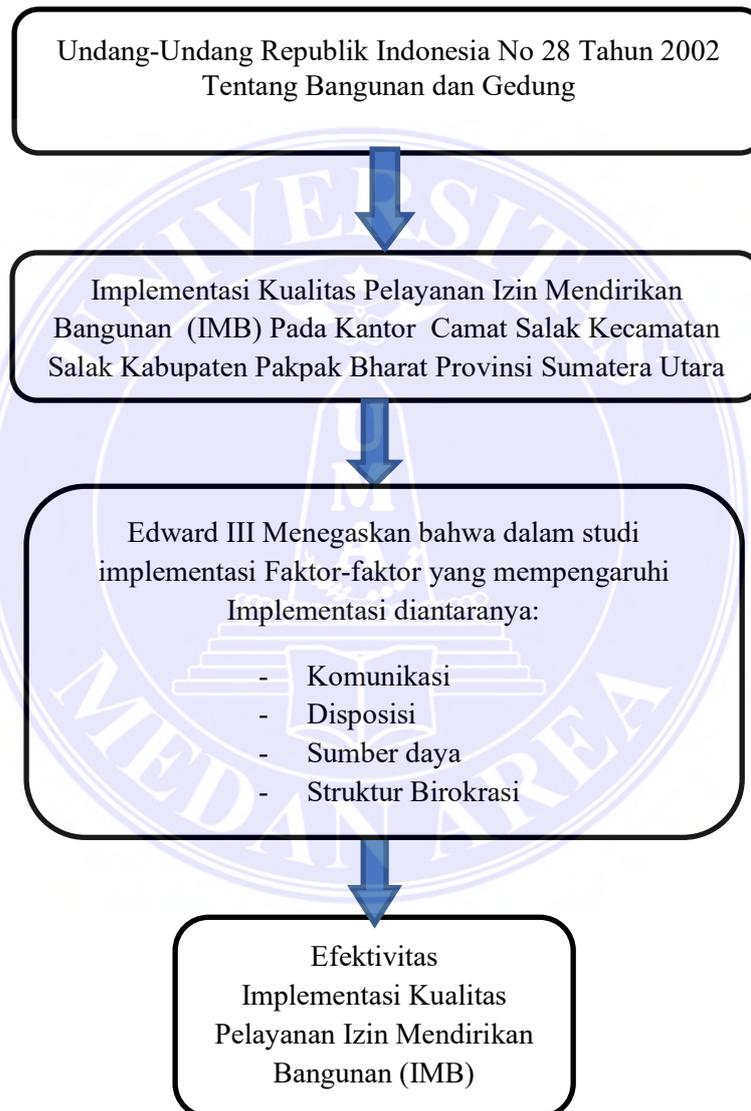
- a. Faktor komunikasi (*Communication*)
- b. Faktor sumber daya (*Resourches*)

c. Faktor sikap pelaksana (*Disposition*)

d. Faktor struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Adapun kerangka kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

2.2 Gambar Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian, secara sistematis dan akurat, mengenai sifatsifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dengan menguji hipotesis. Menurut Usman (2009 :4), penelitian dengan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif bermaksud membuat penyandingan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Menurut Sugiyono (2015:20), menyatakan metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana penelitian adalah instrument kunci pengambilan sampel sumber data. Dalam penelitian kualitatif pada umumnya disusun berdasarkan masalah yang telah ditetapkan. Dengan demikian judul penelitiannya harus sudah spesifik dan mencerminkan permasalahan dan indikator yang akan diteliti. Terdapat beberapa karakteristik dalam metode penelitian kualitatif, diantaranya yaitu:

1. Dilakukan dalam kondisis yang alamiah,
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul bersifat atau berbentuk kata-kata, gambar, dan tidak menekankan pada angka
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada suatu proses
4. Peneligtian kualitatif ini lebih melakukan analisis data secara induktif.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian di lakukan pada bulan Januar-Februari 2022.

3.1 Jadwal Dan Waktu Penelitian

JN O	Uraian Kegiatan	Oktober	November	Dese mber	Januar i	Febru ari	Maret	April	Mei
		2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022
1	Penyusunan Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Perbaikan Proposal								
4	Pengambilan Data/Pe neliti								

oleh penulis adalah Camat Pada Kantor Camat Salak yaitu Bapak Sahat P Boangmanalu,S.Pd,MM.

b. Informan Utama

Informan Utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan diteliti. Jadi dalam penelitian ini informan utama yang ditunjukkan oleh penulis adalah Sekretaris Camat yaitu Bapak Charles Tumanggor, S.Si.MM beserta staf pelayanan umum pada Kantor Camat Salak yaitu Ibu Hoddy TR Hutabarat,Skm.

c. Informan Tambahan

Informan Tambahan adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap dalam penelitian. Informan tambahan dapat memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan kunci dan informan umum. Informan tambahan ini akan penulis tujukan kepada sejumlah masyarakat yang ada pada Kecamatan Salak yaitu Ibu Theresya Simamora dari desa Kuta tinggi dan bapak Bintang Samosir dari desa Sibongkaras Kecamatan Salak.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah mengumpulkan data. Teknik

pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi.

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. “Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban”, (Moleong, 2007 : 186). Dalam proses melakukan wawancara, langkah awal yang pertama kali dilakukan yaitu, memberitahu topik atau tema yang akan di bahas pada saat wawancara, setelah itu pihak instansi menentukan narasumber yang akan di wawancarai, kemudian penulis menyediakan pertanyaan yang ingin ditanyakan kepada narasumber, setelah proses wawancara berlangsung penulis menulis jawaban yang sudah disampaikan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh narasumber, setelah mendapatkan jawaban atau informasi yang disampaikan dari narasumber dan proses wawancara telah selesai, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada instansi yang terkait hingga kepada seluruh narasumber yang sudah memberikan informasi kepada penulis. Dalam penelitian ini narasumber wawancara ditujukan kepada Camat, Sekretaris Camat, kasie pelayanan umum yang ada pada Kantor Camat serta sejumlah Masyarakat. Ini lah yang menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis.

2. Observasi

Menurut pendapat Sugiyono (2012 : 166), observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan peneliti adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur. Sifat instrumen yang tidak baku memudahkan peneliti untuk menggali informasi yang berkaitan dengan Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan(IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Secara sederhana observasi dapat diartikan sebagai pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung kelokasi penelitian. langkah yang pertama kali dilakukan dalam teknik observasi ini adalah, datang ke lokasi penelitian yaitu di Kantor Camat Salak dengan membawa surat pengantar dari Universitas sekaligus meminta Izin kepada pihak instansi yang terkait untuk melakukan pengumpulan data terkait dengan Implementasi kualitas pelayanan, khususnya dalam proses pemberkasan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. “Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis”, (Burhan, 2008 : 122). Teknik pengumpulan data dalam metode dokumentasi sering di contoh kan seperti dengan Foto-foto baik dalam acara tertentu maupun dalam penelitian. Namun perlu di cermati bahwa yang dimaksud dokumentasi

tidak hanya foto-foto saja diantaranya, gambar, tulisan, buku, monografi, dan dokumen. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, peraturan, kebijakan. Langkah yang pertama kali dilakukan oleh dalam teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ini adalah, foto bersama dengan sejumlah narasumber yang bersangkutan hingga mengambil foto-foto di instansi sesuai dengan kebutuhan data yang diperlukan.

4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti menggunakan atau melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekali gus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono 2018:315).

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Tujuan dari Triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih kepadapeningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan, Susan Stainback(1988). Proses yang dilakukan oleh penulis dalam teknik pengumpulan data triangulasi ini adalah, menggabungkan seluruh informasi atau data-data yang di peroleh selama penelitian atau pengumpulan data berlangsung, baik itu dari hasil wawancara, observasi lapangan hingga dokumentasi.

3.5 Teknik Analisi Data

Menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman.

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merakum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap

pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

3.6 Definisi Konseptual

Konseptual adalah cara berpikir yang selalu memecahkan suatu masalah menggunakan konsep yang telah dimiliki berdasarkan hasil penilaiannya.

a. Implementasi

Implementasi merupakan proses yang krusial karena seberapa banyak suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik maka implementasinya tidak akan terwujud.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

c. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah Daerah kepada pemilik Bangunan sesuai dengan persyaratan Administratif dan Teknis yang berlaku.

d. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai “Proses Penyampaian informasi Komunikator Kepada Komunikan.

e. Disposisi

Disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis.

f. Sumber Daya

Sumber Daya yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh Sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial.

g. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

3.7 Definisi operasional

Definisi operasional adalah setiap variabel yang diidentifikasi secara operasional, untuk memberikan arahan pada pelaksanaan pengukuran variabel dan pelaksanaan.

a. Komunikasi

Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan komunikasi. Edward III mengemukakan tiga variabel tersebut diantaranya:

1. Transmisi, penyaluran komunikasi yang di lakukan untuk menyampaikan informasi, agar dapat diketahui oleh sejumlah orang atau masyarakat luas.
2. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
3. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

b. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu Faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Dimensi yang menjadi perhatian Edward III mengenai Disposisi dalam implementasi kebijakan diantaranya:

1. Pengangkatan Birokrasi, Disposisi atau sikap pelaksanaan akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terdapat implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personil pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
2. Insentif, merupakan salah satu teknik yang didasarkan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya masyarakat bergerak berdasarkan kepentingan dirinya

sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan pada pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan menjalankan pelayanan dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

c. Sumber Daya

Sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumber daya mempengaruhi implementasi diantaranya:

1. Staf, Sumber daya utama dalam implementasi adalah staf atau pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf/pegawai dan implementator saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan.
2. Informasi, dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk diantaranya: Pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

3. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan.
4. Fasilitas, Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mempunyai staf yang mencukupi, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

d. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi memiliki enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi diantaranya:

1. Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik.
2. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.
3. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
4. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.

5. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati atau tidak berfungsi.
6. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar.

Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III, terdapat dua dimensi utama dari birokrasi diantaranya:

1. Standar Operasional prosedur (SOP), merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi.
2. Fragmentasi, merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam Fragmentasi birokrasi yang berhubungan dengan implementasi kebijakan publik diantaranya: Pertama, tidak ada otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka hasil dari penelitian yang dapat di uraikan berdasarkan teori Edward III tentang empat faktor yang mempengaruhi Implementasi kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara, diantaranya sebagai berikut:

1. Komunikasi, indikator komunikasi sudah terlihat bahwasanya dari pihak Kantor Camat Salak sendiri sudah berusaha untuk memberikan komunikasi yang cukup baik kepada masyarakat atau pihak yang terkait, baik itu dari kejelasan komunikasi yang diberikan hingga konsistensi dalam penyampaian komunikasi yang jelas. Hal ini dapat dibuktikan dari proses penyampaian komunikasi yang dilakukan dengan cara sosialisasi serta melakukan pertemuan atau rapat dengan perangkat desa beserta sejumlah masyarakat, dan seluruh masyarakat diberlakukan sama tanpa memandang status sosial dari masyarakat
2. Disposisi, Indikator disposisi atau sikap serta karakter yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dapat di analisis dan disimpulkan bahwa di dalam pengimplementasian kualitas pelayanan, khususnya dalam proses pemberkasan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak sudah memberikan dan berjalan dengan cukup baik. Hanya saja

pencapaiannya masih kurang maksimal, dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang terlihat kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

3. Sumber Daya, indikator Sumber Daya sudah berjalan dengan baik. hal ini dapat dibuktikan dari dimensi staf yang bekerja pada Kantor Camat Salak sudah bekerja sesuai dengan keahlian dan bidangnya masing-masing. Dilihat dari dimensi wewenang tidak ada lagi ditemukan penyalahgunaan wewenang dalam melakukan pelayanan. Serta mengenai kelengkapan dan ketersediaan fasilitas di Kantor Camat Salak sudah memadai. Baik itu kendaraan kantor, ruang kerja yang nyaman serta alat-alat elektronik, terdapat ruang tunggu yang nyaman, tiga loket pelayanan yang di sediakan kepada masyarakat, terdapat CCTV di dalam ruangan. Selain ruangan yang bersih, Kantor Camat Salak juga menyediakan air mineral diruang tunggu.
4. struktur birokrasi, dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Camat belum berjalan dengan baik, dikarenakan waktu dalam pengerjaan pemberkasan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis yang berjudul Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara, saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian ini untuk Kantor terkait dalam meningkatkan Implementasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara, diantaranya:

1. Perlu adanya papan petunjuk tentang syarat-syarat untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di dalam ruang tunggu agar masyarakat bisa membaca, hal ini diharapkan agar masyarakat lebih mudah untuk memahami dan mengerti mengenai pengurusan berkas-berkas IMB.
2. Sikap pelaksana ataupun karakter yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat Salak, diharapkan mampu untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang sedang menerima pelayanan.
3. Diharapkan kepada seluruh pegawai yang ada pada Kantor Camat harus mampu bersikap profesional dalam bekerja.
4. Perlu dilakukannya evaluasi, terhadap SOP yang ada perihal kesesuaian dalam waktu pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Agar dapat terselesaikan tepat sesuai dengan waktu yang sudah di targetkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus, Purwanto, E., & Ratih, D. S. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miftah, T. (2008). *Ilmu Administrasi Publik*. Yogyakarta: Prenadamedia Group.
- Moleong. (2006). *Meteologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Muda, I., & Batubara, B. M. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Media Persada: Medan.
- Nogi, H. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: YPAPI.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.

Jurnal:

- Baharuddin. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik studi kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makasar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Kindangen, R. R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oeh Badan Perizinzn Terpadu Kota Manado. *Jurnal ilmu pemerintahanl*.
- Mulyadi, H. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*.
- Novan. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa,. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1*.

Nuryanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Konstitusi*.

Oktariyanda, T. A. (2013). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam mencapai Kualitas Pelayanan publik yang optimal. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Undang-undang:

Peraturan Bupati Pakpak Bharat Nomor 53 Tahun 2017 . (n.d.). Retrieved 02 23, 2022, from Peraturan Mengenai Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Jabatan Struktural Kecamatan: [Jdih.PakpakBharatKab.go.id](http://jdih.PakpakBharatKab.go.id)

peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014. Retrieved 2022, from tentang pedoman standar pelayanan: [http://peraturan.menri](http://peraturan.menri.go.id)

Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2002. (n.d.). Retrieved 27 10, 2021, from Tentang Bagunan dan Gedung: <https://dpu.kulonprogokab.go.id/detil/249/refresh-and-review-dasar;hukum-izin-mendirikan-bangunan-IMB>

Undang-undang Tahun 2009 . (n.d.). Retrieved from Tentang Pelayanan Publik: <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>

LAMPIRAN



Foto bersama Bapak Sahat P. Boangmanalu, S.Pd,MM selaku Camat di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara

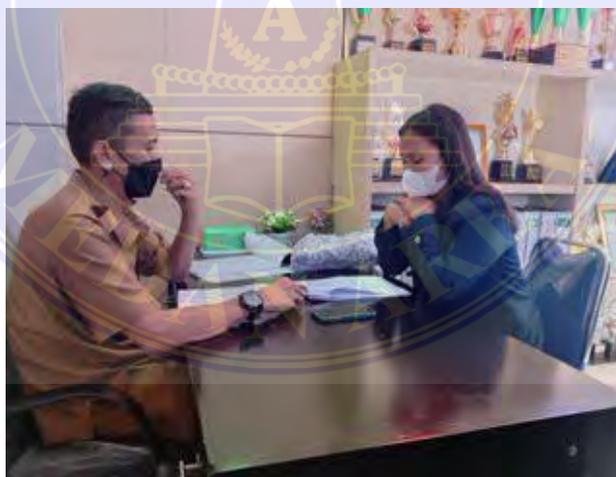


Foto bersama Bapak Charles Tumanggor,S.Si. MM selaku Sekretaris Camat di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara



Foto bersama Ibu Hoddy TR Hutabarat selaku Kasie Pelayanan Umum di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara



Foto bersama Staf Pelayanan umum di Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara



Foto Bersama Ibu Theresia Simamora, masyarakat yang datang untuk mengurus pemberkasan IMB ke Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara



Foto Bapak Bintang Samosir Masyarakat yang datang untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Camat Salak Kecamatan Salak Provinsi Sumatera Utara

Lampiran Wawancara

Daftar Pertanyaan untuk Informan

a. Komunikasi

1. Transmisi

Bagaimana mekanisme dalam penyaluran komunikasi yang baik agar tidak terjadinya masalah atau adanya miskomunikasi sehingga apa yang di harapkan dapat terimplementasi dengan baik?

2. Kejelasan

Bagaimana kejelasan komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan agar tidak menimbulkan kebingungan atau ambigu dalam proses pelayanan terhadap masyarakat?

3. Konsistensi

Bagaimana konsistensi dalam pelaksanaan suatu komunikasi yang di berikan dalam melaksanakan tugas di lapangan?

b. Disposisi

1. Pengangkatan Birokrasi

Dalam pengangkatan dan pemilihan personil pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, Bagaimana kebijakan yang dilakukan dalam pengangkatan birokrasi sehingga pelaksana pelayanan dapat melayani masyarakat dengan baik?

2. Insentif

Bagaiman sikap yang diberikan oleh pelaksana kebijakan dalam menjalankan pelayanan ketika masyarakat mempengaruhi tindakan pada pelaksana pelayanan dengan cara menambah keuntungan atau biaya untuk mendorong para pelaksana layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat atau dengan mudah dalam proses pengurusan berkas tertentu agar cepat selesai?

c. Sumber Daya

1. Staf

Bagaimana kualitas sumber daya yang ada pada kantor camat salak dalam menjalankan pelayanan dan bagaimana pula kebijakan yang diberikan jika ada staf yang bekerja tidak kompeten dalam bidangnya, karena yang kita ketahui keberhasilan dalam sebuah implementasi kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai?

2. Informasi

Bagaimana cara mengelola sistem informasi dalam menjalankan implementasi kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang akan diberikan pelayanan?

3. Wewenang

Bagaimana penggunaan wewenang yang diberikan pegawai dalam melaksanakan pelayanan? Karena sering sekali kita melihat dalam menjalankan kewenangan sering sekali menyalahgunakan kewenangan tersebut. Bagaimana efektivitas penggunaan kewenangan yang ada pada kantor camat salak?

4. Fasilitasi

Bagaimana ketersediaan fasilitas yang ada pada kantor camat salak ?

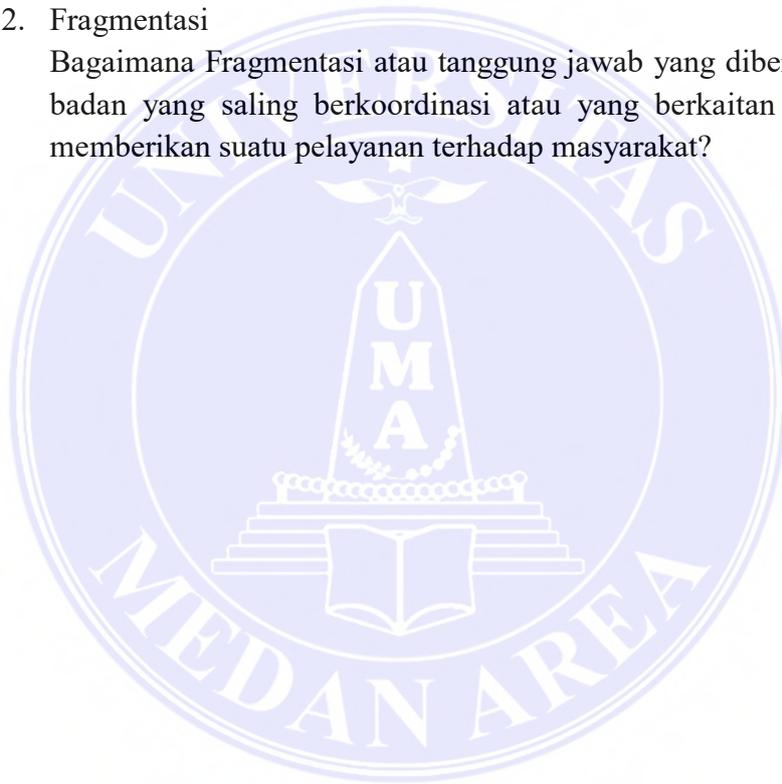
d. Struktur Birokrasi

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Bagaimana kebijakan yang akan dilakukan apabila standar operasional prosedur (SOP) tidak terimplementasi dengan baik dan apa upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan SOP tersebut?

2. Fragmentasi

Bagaimana Fragmentasi atau tanggung jawab yang diberikan terhadap badan yang saling berkoordinasi atau yang berkaitan dalam proses memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat?



DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

Nama : Sahat P. Boangmanalu, S.Pd,MM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 50 Tahun
Jabatan : Camat Salak

2. Informan Utama

Nama : Charles Tumanggor, S.Si.MM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 46 Tahun
Jabatan : Sekretaris Camat

Nama : Hoddy TR Hutabarat, SKM
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 40 Tahun
Jabatan : Kasie Pelayanan Umum

3. Informan Tambahan (Masyarakat)

Nama : Theresia Simamora
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 48 Tahun

Nama : Bintang Samosir
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 50 Tahun