

**STANDART PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DIKOTA TANJUNG BALAI**

**(Study Riset Pemerintahan Kota Dan Dinas Pekerjaan Umum Dan
Penataan Ruang Kota Tanjung Balai)**

OLEH

SYAIFUL BAHRI

12 840 0100

BIDANG HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir
Perkuliahan Dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Hukum**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin
Mendirikan Bangunan Dikota Tanjung Balai (Study Riset
Pemerintahan Kota Dan Dinas Pekerjaan Umum Dan
Penataan Ruang Kota Tanjung Balai)
Nama : Syaiful Bahri
Npm : 12 480 0100
Bidang : Ilmu Hukum Administrasi Negara

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Hj.Jamilah,SH,MH)

(Dr.Taufik Siregar,SH,M.Hum)

Diketahui
Dekan

(Dr. Rizkan Zulyady, SH, M.Hum)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan 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.



ABSTRAK
STANDART PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN DI KOTA TANJUNG BALAI

**(Study Riset Pemerintahan Kota Dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota
Tanjung Balai)**

Oleh
Syaiful Bahri
12 840 000

Pembahasan skripsi ini ialah tentang pengurusan izin mendirikan bangunan dimana setiap bangunan harus memperoleh izin dari pihak terkait sesuai dengan judul dan riset skripsi ini yaitu di daerah Pemerintahan Kota Tanjung Balai maka tidak terlepas dari Peraturan Daerah Kota Tanjung Balai Nomor 3 Tahun 2012 yang kewenangannya oleh Wali Kota dan yang diserahkan ke instansi yang terkait yaitu Kantor Perizinan ke kantor Bappeda dan ditangani Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang yang mengurus atau mengenai tentang IMB.

Dalam penulisan suatu karya ilmiah atau skripsi ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*research*) yaitu dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan yakni buku-buku, pendapat sarjana, surat kabar, artikel, kamus, dan juga berita yang penulis peroleh dari media elektronik, dan penelitian lapangan (*Field research*) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini penulis langsung mengadakan penelitian ke kantor Pemerintahan Kota dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tanjungbalai dengan cara melakukan pengambilan data tentang IMB dan melakukan wawancara. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yakni merupakan penelitian yang dilakukan dan ditujukan pada berbagai peraturan perundang-undangan tertulis dan berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

Izin Mendirikan Bangunan diberikan setelah melalui beberapa tahapan dan Membuat permohonan kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Balai. Mendapatkan surat rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik, lalu ditujukan kepada Pemerintahan Kota Tanjung Balai yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, seterusnya akan diproses di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Sub Kepala Bidang Bangunan. Setelah semua berkas – berkas dilengkapi dan diperiksa dengan benar maka Izin Mendirikan Bangunan akan diberikan kepada instansi atau perorang yang mengurus IMB. sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjung Balai Nomor 3 tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah

Kata Kunci :pengurusan izin mendirikan bangunan dikota tanjung balai.

ABSTRACT

STANDART PUBLIK SERVICE IN HANDLING BUILDING PERMIT IN THE CITY OF TANJUNG BALAI

(Research Study of City Government And Public Works And Spatial Planning

Tanjung Balai City)

By

SYAIFUL BAHRI

12 8400 100

The discussion of this thesis is about the construction of building permit where every building must obtain permission from related parties in accordance with the title and research of this thesis that is in the City Government of Tanjung Balai City is not apart from the Regional Regulation of City of Tanjung Balai Number 3 of 2012 with the authority by the Mayor and which is submitted to the relevant Office of Licensing Office to the Bappeda office and handled by the Public Works and Spatial Planning Agency which deals with or concerning IMB.

In writing a scientific paper or thesis is the method of collecting data used is research literature (research) that is by doing research on various sources of reading ie books, opinions scholars, newspapers, articles, dictionaries, and also news that writers get from the media electronics, and field research (Field research) is to conduct direct research spaciousness. In this case the authors directly conduct research into the office of City Government and Public Works Department and Spatial Layout Tanjung balai by way of taking data about IMB. Research is a normative legal research (normative juridical) that is a research conducted and addressed to various laws and regulations written and various literature related to the problem in this thesis.

Building Construction Permit is granted after going through several stages and Making an application to the Head of Integrated Licensing Service Office of Tanjung Balai City. Obtained a letter of recommendation from the Office of National Unity and Politics, then addressed to the Government of the City of Tanjung Balai Regional Development Planning Board, onwards will be processed in the Office of Public Works and Spatial Planning, Sub Head of Building. After all the files are properly completed and checked then Building Construction Permit will be given to the agency or person who is taking care of the IMB. in accordance with the Regional Regulation of Tanjung Balai City No. 3 of 2012 on Local Retribution

Keywords: management of building permit in Tanjung balai.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum warahmatuallahi wabarakatuh...

Tiada kata pembuka yang paling pantas dikemukakan selain mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana atas rahmat, ridho, dan hidayah-Nya yang diberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **‘Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Tanjung Balai’**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian syarat-syarat untuk mencapai gelar Program Studi Strata Satu (S-1) pada program Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga tidak menutup kemungkinan untuk menerima kritikan dan saran. Walaupun demikian, penulis tetap berharap skripsi ini dapat memberi manfaat baik bagi penulis, rekan mahasiswa, serta semua pihak.

Di dalam penyelesaian skripsi ini, telah banyak mendapat bantuan, saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ya'kub Matondang, M.A. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Utari Maharani, SH., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area..
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, SH.M.Hum. selaku Ketua Bidang Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Ibu Hj. Jamilah, SH, MH. selaku dosen pembimbing I penulis fakultas Hukum Universitas Medan Area.

5. Bapak Dr.Taufik sisregar,SH,M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing II Penulis pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada saya yang sangat bermanfaat.
7. Bapak dan Ibu Administrasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
8. Yang tercinta kepada kedua orang tua saya bapak Bakhtiar Sima dan Ibunda Hawidah Samosir yang telah membesarkan saya dengan kasih sayang yang tak terbatas, juga atas do'a yang selalu ada untuk anak mu ini,dan dukungan baik moral maupun materi hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada Abang, kakak dan Adik saya yang selama ini memberi dukungan, arahan, nasehat, motivasi dan sekaligus menjadi sahabat saya selama ini .
10. Saudara-Saudari satu stambuk saya angkatan 2012 Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang tak bisa kusebutkan satu persatu.
11. Teman-teman sealmamater yang banyak membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
12. Dan tak lupa juga kepada ponakan – ponakan Tulang, terima kasih atas senyuman kalian semua.

Terima kasih saya ucapkan.....

Medan, Oktober 2017
Hormat Saya,

Syaiful Bahri
Npm : 12 840 0100

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstraksi	iii
Kata Pengantar	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Pembatasan Masalah	15
1.4 Perumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Uraian Teori	17
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis, Sifat, Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Sifat Penelitian	33
3.1.3 Lokasi Penelitian	34

3.1.4 Waktu Penelitian	35
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1. HASIL PENELITIAN	
4.1.1. Pengertian Perizinan Dan Bangunan.....	37
4.1.2. Standar Pelayanan Publik.....	38
4.1.3. Pelayanan Di Tujukan Untuk Kepentingan Masyarakat.....	41
4.1.4. Pemberian Izin Merupakan Bentuk Pelayanan Publik	42
4.2. HASIL PEMBAHASAN	
4.2.1. Pengaturan Tentang Pelayanan Publik Di Indonesia	48
4.2.2. Prosedur Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Tanjung Balai	49
4.2.3. Standar Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Tanjung Balai	58
4.2.4. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Komplain Kepada Aparatur Publik Di Kota Tanjung Balai	61
4.2.5. Hubungan Antara Dimensi Administrasi Negara Terhadap Kebijakan Dan Standart Pelayanan Publik Di Kota Tanjung Balai	61
4.2.6. Upaya Hukum Atas Kasus Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Tanjung Balai.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. kesimpulan	64
5.2. saran	65
Daftar pustaka	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya tugas pokok aparaturnegara yang juga abdi negara tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Sejak pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keterpihakkannya pemerintah terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat hanya saja dalam kenyataannya semakin meluasnya praktek-praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) dalam sistem birokrasi publik di Indonesia berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi dihadapan masyarakat.

Kelembagaan pemerintahan yang menerapkan standart pelayanan publik berarti lembaga tersebut selalu dapat mempertanggung jawabkan aktivitasnya kepada publik. Pada realitanya penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Indonesia rata-rata masih bermasalah pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Persoalan yang timbul saat ini adalah sulitnya mengurus izin IMB, sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjung Balai membuat masyarakat yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar aturan yang ada. Pada realitanya banyak masyarakat yang membuat bangunan terlebih dahulu sedangkan mengurus Izin belakangan. Hal inilah yang sering dijumpai dilapangan. sulitnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjung Balai membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan di di Kota Tanjung Balai banyak melanggar aturan yang ada. Pada prakteknya banyak masyarakat yang membuat bangunan terlebih dahulu, sedangkan mengurus izin belakangan Hal inilah yang sering dijumpai dilapangan. Berdasarkan konfirmasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan

(PUPR) Kota Tanjung Balai menyatakan bahwa pelanggaran yang di data selama ini¹, lumayan banyak di daerah pelabuhan Bagan Pematang sebanyak 23 Bangunan, selanjutnya disusul oleh daerah jalan besar alteri 18 bangunan, dan di daerah perbatasan pinggiran sungai Asahan dan Tanjung Balai sebanyak 27 bangunan dan 16 bangunan yang tak layak pakai yang izin sudah habis tenggang waktu didaerah pajak beringin Tanjung Balai Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tanjung Balai bisa dikatakan belum optimal, ini juga menjelaskan bahwa desentralisasi yang berjalan selama 17 tahun di Indonesia. khususnya di Kota Tanjung Balai belum optimal. Berangkat dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Studi Kasus: Pemerintahan Kota Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Tanjung Balai.

Seiring dengan perkembangan industri di era globalisasi menuntut adanya perubahan paradigma lama khususnya pada bidang pembangunan sebagai konsekuensi dari adanya pertumbuhan penduduk yang pesat, diperlukan adanya pembangunan berbagai sarana dan prasarana untuk melayani kepentingan masyarakat yang terus meningkat. Karena itu, pelaksanaan pembangunan di segala sektor kehidupan, sangatlah penting dalam menunjang perkembangan pembangunan suatu daerah. Berhubungan dengan hal tersebut, pemerintah dituntut dapat mengatur jalannya pembangunan, khususnya pembangunan fisik dengan menetapkan peraturan-peraturan tentang tata cara pelaksanaan pembangunan guna terciptanya kondisi yang dinamis .

Kabupaten kota merupakan salah satu program pemerintah daerah untuk perkembangan dalam pembangunan. Perkembangan tersebut terlihat pada pertumbuhan pembangunan fisik seperti gedung dan perumahan penduduk. Melihat kondisi ini, kota-kota

¹ Widodo,joko:*etika birokrasi dalam pelayanan publik*:jakarta.2010.hlm 8.

atau daerah – daerah untuk mensukseskan pembangunan yang baik dan benar sesuai dengan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Yang disesuaikan dengan peraturan daerah masing – masing kabupaten atau kota ,dengan ini menjelaskan bahwa setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan bangunan di dalam daerah harus memperoleh izin dari pemerintahan kota (bapedda) terlebih dahulu mengajukan permohonan,

Izin mendirikan bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 5 ayat 1 Perda 7 Tahun 2009. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggung jawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, keharmonisan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. sebab inilah mengapa penulis mengambil judul skripsi standart pelayanan publik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellen* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi memiliki standart pelayanan maka pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Untuk memahami konsep pelayanan, maka akan diuraikan beberapa pendapat mengenai pelayanan. Konsep pelayanan

“Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan lainnya dengan tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung ini lah yang dinamakan dengan pelayanan.”

Konsep pelayanan publik menurut para ahli mendefenisikan pelayanan sebagai berikut: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus

keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Defenisi pelayanan publik menurut KepMenPan No. 25 tahun 2004 adalah: segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan KepMenPan No. 58 tahun 2002 mengelompokkan 3 (tiga) pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu

- (1) Pelayanan administratif;
- (2) Pelayanan barang; dan
- (3) Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa, pencatatan, penelitian, pengemabilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk retribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang di anggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon dan lain sebagainya.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut, dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Untuk meningkatkan perekonomian di Indonesia, harus banyak melakukan pembangunan – pembangunan dibidang sektor-sektor yang memiliki izin untuk memperbaiki ekonomi masyarakat sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan.

Pada saat ini indonesia dalam perekonomian yang berkembang dilihat dari kinerja presiden serta menteri – menterinya yang mendukung dalam pembangunan nasional mencapai indonesia yang lebih baik lagi dan terjamin, dengan adanya pembangunan maka dapat memperoleh pajak bangunan, atau pajak hasil bumi.

Sebab itulah pemerintah harus memperhatikan masyarakatnya agar dapat menyeimbangkan kemiskinan yang terjadi diindonesia dengan perekonomian yang ada. Dengan adanya peraturan dan undang – undang maka kekuatan hukum itu terlihat jelas agar tidak terjadinya penyelewengan kewenangan aparat pemerintah kepada masyarakat.

Perekonomian indonesia saat ini pada Badan Pusat Statistik (BPS) resmi merilis angka pertumbuhan ekonomi Indonesia 2016 sebesar 5,02 %. Angka ini sesuai dengan prediksi Menteri Keuangan, Sri Mulyani. Hampir semua sektor tumbuh positif. Lima besar

pertumbuhan tertinggi sepanjang 2016 dicatat oleh sektor jasa perusahaan yang tumbuh 7,36%, sektor transportasi dan pergudangan yang tumbuh 7,74%, sektor jasa di luar jasa keuangan, pendidikan, kesehatan, dan perusahaan yang tumbuh 7,80%, sektor informasi dan konsumsi yang tumbuh 8,87%, serta sektor jasa keuangan dan asuransi yang tumbuh 8,90%. Kelima sektor tersebut berkontribusi pada 64,7% pertumbuhan ekonomi Indonesia. Struktur ekonomi Indonesia menurut pengeluaran didominasi oleh komponen Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga (PKRT) sebesar 56,50% diikuti oleh Pembentukan Modal Tetap Bruto (PMTB) sebesar 32,57%, dan komponen ekspor barang dan jasa sebesar 19,08%.

Secara umum, pertumbuhan ekonomi ini masih tinggi, meski berbeda dengan asumsi yang ditetapkan di dalam APBN-P 2016 sebesar 5,2%. Pertumbuhan ekonomi di kuartal IV 2016 memang lebih rendah dari pertumbuhan ekonomi kuartal IV 2015. Hal ini disebabkan oleh adanya pemangkasan anggaran belanja pemerintah. Pemangkasan terjadi karena perencanaan anggaran yang tidak begitu matang. Belanja tidak mampu diimbangi oleh kerja penerimaan negara, khususnya pajak. Ketimbang mengalami risiko defisit yang melebihi 3%, pemerintah memilih memangkas belanja dengan prinsip efektivitas dan efisiensi.

BPS juga mencatat Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp12.406,8 triliun, sementara PDB per kapita mencapai Rp47,96 juta/tahun. Capaian ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp45,14 juta/tahun. Angka ini menunjukkan daya beli masyarakat yang meningkat. Meski secara nasional, angka pendapatan per kapita ini naik, kenyataannya terjadi ketimpangan pendapatan yang ada di kota besar dan kota kecil.

Tingginya ketimpangan pendapatan memang kerap menimpa negara-negara yang perekonomiannya banyak mengandalkan sumber daya alam. Misalnya saja Brazil. Fenomena ini juga ada kaitannya dengan *dutch disease*, yakni fenomena di bidang perekonomian yang merujuk pada akibat yang biasanya ditimbulkan oleh melimpahnya sumber daya alam di

suatu negara. Sumber daya alam dan tingkat perekonomian suatu negara punya kaitan yang erat, yang secara teori seharusnya menunjang pertumbuhan ekonomi yang pesat. Namun, kenyataannya, hal ini justru mempengaruhi kestabilan ekonomi sosial suatu negara sehingga lebih rendah. Negara yang kaya akan sumber daya alam juga cenderung tidak memiliki teknologi yang, ditambah dengan masalah korupsi, lemahnya birokrasi dan demokrasi.

Index gini yang paling rendah dimiliki oleh negara-negara yang pertumbuhan ekonominya mengandalkan sektor jasa. Indonesia sebenarnya banyak memiliki sektor jasa, namun sumber-sumbernya masih begitu terbatas sehingga pemerintah seharusnya berkonsentrasi pada program ekonomi yang mengarah ke sektor jasa.

Seiring dengan hal tersebut, IMF juga melaporkan hasil penilaian perekonomian Indonesia tahun 2016. IMF menganggap Indonesia berhasil dalam menjaga stabilitas makroekonomi dan beradaptasi terhadap dinamika perubahan perekonomian global. Meski menghadapi sejumlah risiko, *outlook* perekonomian Indonesia positif. Hal ini terjadi, salah satunya karena tepatnya bauran kebijakan makroekonomi yang didukung oleh reformasi structural sehingga Indonesia mampu menghadapi beberapa tantangan seperti siklus harga komoditas dunia yang naik turun, lambatnya pertumbuhan ekonomi global, serta beberapa keadaan yang berpotensi menimbulkan gejolak keuangan ke negara *emerging markets*.

Senada dengan hal itu, kesimpulan yang diambil oleh KSSK juga menyebutkan kondisi stabilitas sistem keuangan kita normal. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil pemantauan dan asesmen terhadap perkembangan moneter, fiskal, makroprudensial, sistem pembayaran, pasar modal, pasar surat berharga negara, perbankan, lembaga keuangan non-bank dan penjaminan simpanan. KSS memproyeksikan pertumbuhan ekonomi tahun 2017 akan lebih baik dan stabilitas sistem keuangan pun terkendali. Tahun 2017, pemerintah menetapkan asumsi pertumbuhan ekonomi 2017 sebesar 5,1% dengan asumsi defisit 2,41%.

Namun, masih ada beberapa risiko yang patut dicermati, baik itu risiko eksternal maupun internal/ domestik yang dapat mempengaruhi sistem keuangan.

Rebalancing yang terjadi di China juga berpotensi menimbulkan tambahan risiko. Bappenas mengungkapkan bahwa perekonomian China sangat mempengaruhi Indonesia. Jika China mengalami perlambatan 1%, maka ekonomi Indonesia akan tergerus 0,72%. Angka ini lebih tinggi dibandingkan pengaruh ekonomi US yang diprediksi jika ekonomi US melambat 1%, ekonomi Indonesia akan menurun 0,41%. Risiko perlambatan pada perekonomian China itu ada, selain karena pengaruh sentiment dari US, utang China sekarang makin naik dan cadangan devisa mereka turun menyebabkan tren depresiasi Yuan.

Di sisi internal/ domestik, risiko yang perlu dicermati adalah potensi kenaikan inflasi dari *administred price* atau harga yang diatur pemerintah. Pada bulan Januari 2017, penyumbang inflasi terbesar adalah dari *administred price*, di antaranya dari pencabutan subsidi listrik dan kenaikan pembayaran STNK. Dari sisi fiskal, tantangan yang dihadapi adalah cara peningkatan penerimaan negara, terutama yang berasal dari pajak untuk mengendalikan defisit.

Peranan pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan terutama di Negara-negara berkembang atau Dunia Ketiga bekas jajahan harus benar-benar aktif dan positif. karena pemerintah harus mempunyai sasaran utama bagi rakyatnya terutama yang berkenaan dengan upaya meningkatkan taraf hidup atau tingkat kemakmuran rakyatnya. Apalagi pemerintah mempunyai sumber daya alam yang banyak dan bernilai tinggi. karenanya penjajah melakukan penjajahan di banyak Negara terbelakang yang kaya akan sumber daya alamnya.²

² Undang – Undang Nomor.28 Tahun 2009 ;*Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah*

Dalam zaman yang segalanya serba global, peranan pemerintah untuk melakukan pembangunan ekonomi khususnya merupakan kunci menuju masyarakat yang lebih makmur. bahkan pada waktunya diharapkan bisa menjadi Negara yang maju/industry. masalah Negara terbelakang atau Negara berkembang begitu besarnya dan masalah itu tidak bias diserahkan begitu saja pada mekanisme bebas kekuatan-kekuatan ekonomi.

Untuk itu dalam upaya menyeimbangkan pertumbuhan berbagai sector perekonomian hingga penawaran harus sesuai dengan permintaan. untuk itu dibutuhkan pengawasan dan pengaturan oleh Negara atau pemerintah dalam upaya mencapai pertumbuhan yang seimbang. karena keseimbangan membutuhkan suatu pengawasan terhadap produksi, distribusi dan konsumsi komoditas. untuk itu pemerintah harus membuat suatu rencana pengawasan fisik serta langkah-langkah fiscal dan moneter yang perlu dilakukan. langkah-langkah tersebut tidak dapat dihindarkan dalam upaya mengurangi ketidak seimbangan ekonomi dan social yang mengancam Negara berkembang. mengatasi perbedaan social dan menciptakan psikologis, ideology, social, dan politik yang menguntungkan bagi pembangunan ekonomi menjadi tugas penting pemerintah.

Di negara yang sedang berkembang seperti di Indonesia, kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada kemampuan mereka dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik, akan tetapi permintaan akan pelayanan tersebut umumnya jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk dapat memenuhinya. Sebaliknya, pemusatan segala urusan publik hanya kepada negara, pada kenyataannya hanya sebuah retorika, sebab urusan pelayanan publik yang demikian kompleks, mustahil dapat dikerjakan semua hanya oleh pemerintah.³

Kepemerintahan yang baik merupakan hal yang menjadi fokus perhatian utama dalam pengelolaan administrasi publik hingga kini. Tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah

³ Ridwan, juniarso dkk: *Hukum administrasi negara dan kebijakan publik* :bandung.2009.Hlm 14.

dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terus gencar dilaksanakan ditandai dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat senantiasa menginginkan reformasi atau perubahan pada pelayanan publik yang selama ini dalam pelaksanaannya masih dianggap kurang baik.

Pencapaian *good governance* merupakan indikasi utama bagi terselenggaranya manajemen pemerintahan dan proses pembangunan yang efektif, efisien, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Namun sepertinya upaya dalam pencapaian hal tersebut tampaknya masih mengalami kesulitan dimana kondisi birokrasi masih belum mampu mengembangkan sistem yang sesuai dengan dinamika masyarakat. Dari persepsi tersebut, akuntabilitas memiliki pengaruh yang signifikan dalam rangka pencapaian *good governance*.

Dalam penulisan skripsi ini penulis memakai teori kewenangan dan teori pelayanan publik ialah teori kewenangan dan teori pelayanan publik

Masalah kewenangan merupakan masalah yang banyak didiskusikan, bahkan menjadi objek sengketa yang diajukan ke Mahkamah Konstitusi. Salah satu lembaga yang pernah mengajukan sengketa ke Mahkamah Konstitusi adalah Pemerintah. Pemerintah mengajukan gugatan ke Mahkamah Konstitusi karena dihalangi oleh DPR untuk membeli saham yang diinvestasikan oleh PT Newmont Nusa Tenggara. Timbulnya sengketa ini adalah disebabkan karena masing – masing lembaga Negara menganggap dirinya mempunyai kewenangan yang diberikan Undang – Undang kepadanya, sementara lembaga yang lainnya juga menganggap dirinya mempunyai kewenangan untuk itu. Masing – masing lembaga Negara tidak ada yang mau mengalah antara satu dengan lainnya. Teori yang mengkaji tentang hal itu, yaitu teori kewenangan.

Istilah teori kewenangan berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *authority of theory*, istilah yang digunakan dalam bahasa Belanda, yaitu *Theorie van het gezag*, sedangkan dalam bahasa Jermannya, yaitu *theorie der autorität*. Teori kewenangan berasal

dari dua suku kata, yaitu teori dan kewenangan. Sebelum dijelaskan pengertian teori kewenangan, berikut ini disajikan konsep teoritis tentang kewenangan. seperti menyajikan pengertian tentang kewenangan. Kewenangan adalah : “Keseluruhan aturan – aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik di dalam hubungan hukum publik”.⁴

Ada dua unsur yang terkandung dalam pengertian konsep kewenangan yang disajikan yaitu :

1. Adanya aturan – aturan hukum
2. Sifat hubungan hukum.

Sebelum kewenangan itu dilimpahkan kepada institusi yang melaksanakannya, maka terlebih dahulu harus ditentukan dalam peraturan perundangan – undangan, apakah dalam bentuk undang – undang, peraturan pemerintah, maupun aturan yang lebih rendah tingkatnya. Sifat hubungan hukum adalah sifat yang berkaitan dan mempunyai sangkut paut atau ikatan atau pertalian atau berkaitan dengan hukum. Hubungan hukumnya ada yang bersifat publik dan privat. Para ahli menyajikan pengertian kewenangan, ia mengemukakan bahwa :

“Ada perbedaan antara pengertian kewenangan dan wewenang. Kewenangan adalah apa yang disebut dengan kekuasaan formal, kekuasaan yang diberikan dari Undang – Undang, sedangkan wewenang hanya mengenai suatu bagian tertentu saja kewenangan. Didalam kewenangan terdapat wewenang – wewenang (*rechtsbevoegdheden*). Wewenang merupakan lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintah, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan pemerintah (*bestuur*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas, dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya diterapkan Pelayanan publik menurut para ahli adalah sebagai setiap yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam

⁴ Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta. RajaGrafindo Persada, 2008. Hlm 110.

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai suatu fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu yang merupakan layanan *civil* maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Hak itu melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dalam peraturan perundang – undangan”.⁵

Adapun peraturan dan perundang – undangan penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/Kep/M.Pan/6/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri PAN Nomor.63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Kota Tanjung Balai No. 3 Tahun 2012 Tentang Tata Bangunan Retribusi.
4. Peraturan Mendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

⁵ Ateng Syafrudin. *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang bersih dan Bertanggung Jawab*, Jurnal Pro Justisia Edisi IV, Bandung. Universitas Parahyangan, 2000. Hlm 22

5. Peraturan Mendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Undang – Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.
7. Undang – Undang No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.
8. Dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Balai.



1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi adalah hal yang merupakan tolak ukur munculnya permasalahan utama. Oleh sebab itu tanpa identifikasi masalah suatu proses penelitian akan menjadi sia-sia dan bahkan tidak akan membuahkan hasil apapun.

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Banyaknya tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah terhadap masyarakat.
2. Lemahnya pengawasan terhadap instansi terkait dengan izin mendirikan bangunan .
3. Banyak aparat pemerintah yang menggunakan kewenangan tidak sesuai dengan prosedur.
4. Banyak aparat pemerintah yang menyalahgunakan penggunaan kewenangan.
5. Kurangnya kontrol emosi pada aparat pemerintah dalam menjalankan tugas di masyarakat.
6. Kurangnya pelayanan terhadap masyarakat.
7. Pentingnya standart pelayanan publik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dikota Tanjung Balai.

1.3. Pembatasan Masalah

Dari seluruh identifikasi masalah yang terdiri dari tujuh poin, maka dibatasi permasalahannya agar memudahkan bagi penulis untuk melakukan penelitian. Adapun pembatasan permasalahannya didalam penelitian ini adalah : Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjung Balai.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana pengaturan Hukum tentang pelayanan publik di Indonesia.

2. Bagaimana prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan di kota tanjung balai.
3. Bagaimana standart pelayanan publik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dikota tanjung balai.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap tulisan ilmiah yang diwujudkan dalam suatu penelitian tertentu memiliki tujuan tertentu.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui standart melayani masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan .
- b. Untuk mengetahui hak dan kewajiban masyarakat.
- c. Untuk mengetahui peraturan daerah terkait pengurusan Izin Mendirikan Bangunan didaerah masing – masing Kabupaten dan Kota, khususnya di Kota Tanjung Balai.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian diharapkan dapat menambah masukan dalam menunjang pengembangan ilmu hukum bagi penulis dan khususnya untuk mahasiswa fakultas Hukum pada umumnya.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam pertimbangan bagi penulis dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tentang izin mendirikan bangunan khususnya daerah Tanjung Balai.
3. Menjadi bukti empiris dan memberikan konstribusi dalam memperkaya penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Uraian Teori

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Labovitz dan Hagedorn mendefinisikan teori sebagai ide pemikiran “pemikiran teoritis” yang mereka definisikan sebagai “menentukan” bagaimana dan mengapa variabel - variabel dan pernyataan hubungan dapat saling berhubungan.

Teori menurut definisinya adalah serangkaian konsep yang memiliki hubungan sistematis untuk menjelaskan suatu fenomena sosial tertentu. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa teori merupakan salah satu hal yang paling fundamental yang harus dipahami seorang peneliti ketika ia melakukan penelitian karena dari teori-teori yang ada peneliti dapat menemukan dan merumuskan permasalahan sosial yang diamatinya secara sistematis untuk selanjutnya dikembangkan dalam bentuk hipotesis-hipotesis penelitian.

Kata teori memiliki arti yang berbeda-beda pada bidang-bidang pengetahuan yang berbeda pula tergantung pada metodologi dan konteks diskusi. Secara umum, teori merupakan analisis hubungan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain pada sekumpulan fakta-fakta. Selain itu, berbeda dengan teorema, pernyataan teori umumnya hanya diterima secara “sementara” dan bukan merupakan pernyataan akhir yang konklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa teori berasal dari penarikan kesimpulan yang memiliki potensi kesalahan, berbeda dengan penarikan kesimpulan pada pembuktian matematika. Sedangkan secara lebih spesifik di dalam ilmu sosial, terdapat pula teori sosial. *Neuman* mendefinisikan teori sosial adalah sebagai sebuah sistem dari keterkaitan abstraksi atau ide-ide yang

meringkas dan mengorganisasikan pengetahuan tentang dunia sosial. Teori dalam ilmu pengetahuan berarti model atau kerangka pikiran yang menjelaskan fenomena alami atau fenomena sosial tertentu. Teori dirumuskan, dikembangkan, dan dievaluasi menurut metode ilmiah. Teori juga merupakan suatu hipotesis yang telah terbukti kebenarannya.

Dalam istilah ilmiah, teori itu benar-benar sebuah hipotesis yang telah terbukti sesuai dengan fakta-fakta dan yang memiliki kualitas prediktif. Dengan definisi tersebut, dan tanpa mendevaluasi keyakinan, tidak semua keyakinan akan dianggap sebagai teori. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya, karena jika tidak, maka dia bukanlah suatu teori. Suatu Teori pada hakekatnya merupakan hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut merupakan sesuatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji secara empiris. Teori merupakan hubungan dua variabel atau lebih, yang telah diuji kebenarannya. Variabel merupakan karakteristik dari orang - orang, benda-benda atau keadaan yang mempunyai nilai-nilai yang berbeda, misalnya usia, jenis kelamin, dsb.

Dalam banyak literatur dijelaskan bahwa teori (yang berasal dari kata: *thea*) selalu menggunakan bangunan berfikir yang tersusun sistematis, *logis* (rasional), *empiris* (kenyataan), juga simbolis dalam menjelaskan suatu fenomena. Teori sebagai buah pikir manusia tentu tidak datang begitu saja, penemuan atas sebuah teori disandarkan pada suatu hasil penelitian dan pengujian secara berulang-ulang hingga menghasilkan sebuah hipotesis dan beranak menjadi sebuah teori. Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menjumpai teori yang dikontraskan dengan praktik yang ada, atau teori dengan fakta. Teori tidak selamanya selalu sama dengan fakta yang terjadi pada kenyataannya, atau *dassollen* dengan *das seinnya* tidak sama, bertentangan, teori seolah menjadi entitas yang berbeda dengan faktanya. Maka¹

¹ Siagian, sondang, dkk: *reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi* :jakarta, bumi aksara.2006.Hlm 54.

tidak heran jika kini banyak penelitian-penelitian hukum khususnya yang mencoba untuk menguji kebenaran teori dengan fakta.

Dalam lapangan ilmu sosial yang sangat dinamis pengujian atas sebuah teori adalah keniscayaan. Teori-teori yang sudah ada sebelumnya belum tentu dapat diterapkan kembali dalam perkembangan interaksi antar manusia yang semakin kompleks, dan untuk itu kemudian munculah teori-teori baru yang mementahkan teori-teori lama. Dan disinilah penggunaan dan pemilihan teori dalam sebuah penelitian menjadi sangat penting.

Secara umum istilah teori dalam ilmu sosial mengandung beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Teori adalah abstraksi dari realitas.
2. Teori terdiri dari sekumpulan prinsip-prinsip dan definisi-definisi yang secara konseptual mengorganisasikan aspek-aspek dunia empiris secara sistematis.
3. Teori terdiri dari teorema-teorema yakni generalisasi yang diterima/terbukti secara empiris.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa teori pada dasarnya merupakan “konseptualisasi atau penjelasan logis dan empiris tentang suatu fenomena”.

Teori memiliki dua ciri umum:

1. Semua teori adalah “abstraksi” tentang suatu hal. Dengan demikian teori sifatnya terbatas.
2. Semua teori adalah konstruksi ciptaan individual manusia. Oleh sebab itu sifatnya relatif dalam arti tergantung pada cara pandang si pencipta teori, sifat dan aspek hal yang diamati, serta kondisi-kondisi lain yang mengikat seperti waktu, tempat dan lingkungan sekitarnya.

Setiap penelitian selalu menggunakan teori. Teori berfungsi untuk memperjelas masalah yang diteliti, sebagai dasar merumuskan hipotesis, dan sebagai referensi untuk menyusun instrumen penelitian. Semua peneliti harus berbekal teori agar wawasannya menjadi lebih luas dan dapat menyusun instrumen penelitian yang baik. Pentingnya teori adalah sebagai kerangka kerja penelitian. Teori sangat berguna untuk kerangka kerja penelitian, terutama untuk mencegah praktek-praktek pengumpulan data yang tidak memberikan sumbangan bagi pemahaman peristiwa.

Manfaat Tujuan Dan Kegunaan Teori Adalah :

1. Menjelaskan, memahami, memprediksi dan perubahan sosial.
2. Membantu kita menemukan jawaban pertanyaan mengapa dan bagaimana mengenai pengalaman-pengalaman komunikasi kita.
3. Suatu teori atau beberapa teori merupakan ikhtisar daripada hal-hal yang telah diketahui serta diuji kebenarannya yang menyangkut objek yang dipelajari sosiologi.
4. Teori memberikan petunjuk-petunjuk terhadap kekurangan-kekurangan pada seseorang yang memperdalam pengetahuannya di bidang sosiologi.
5. Teori berguna untuk lebih mempertajam atau lebih mengkhususkan fakta yang dipelajari oleh sosiologi. Bahan Ajar Pengantar Sosiologi.
6. Suatu teori akan sangat berguna dalam mengembangkan sistem klasifikasi fakta, membina struktur konsep-konsep serta memperkembangkan definisi-definisi yang penting untuk penelitian.
7. Pengetahuan teoritis memberikan kemungkinan-kemungkinan untuk mengadakan proyeksi sosial, yaitu usaha untuk dapat mengetahui kearah mana masyarakat akan berkembang atas dasar fakta yang diketahui pada masa lampau dan pada dewasa ini.

Dilihat dari judul penulisan, yang dimana berkaitan dengan izin, sementara izin itu melekat dengan kewenangan seseorang, misalnya kalau seseorang dapat izin mendirikan bangunan, maka ia berwenang mendirikan bangunan, demikian pula sebaliknya, kalau seseorang tidak memiliki izin mendirikan bangunan, maka ia tidak berwenang mendirikan bangunan di daerah tersebut.

2.1.1. Pengertian Teori Kewenangan

Masalah kewenangan merupakan masalah yang banyak didiskusikan, bahkan menjadi objek sengketa yang diajukan ke Mahkamah Konstitusi. Salah satu lembaga yang pernah mengajukan sengketa ke Mahkamah Konstitusi adalah Pemerintah. Pemerintah mengajukan gugatan ke Mahkamah Konstitusi karena dihalangi oleh DPR untuk membeli saham yang diinvestasikan oleh PT Newmont Nusa Tenggara. Timbulnya sengketa ini adalah disebabkan karena masing – masing lembaga Negara menganggap dirinya mempunyai kewenangan yang diberikan Undang – Undang kepadanya, sementara lembaga yang lainnya juga menganggap dirinya mempunyai kewenangan untuk itu. Masing – masing lembaga Negara tidak ada yang mau mengalah antara satu dengan lainnya. Teori yang mengkaji tentang hal itu, yaitu teori kewenangan.

Istilah teori kewenangan berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *authority of theory*, istilah yang digunakan dalam bahasa Belanda, yaitu *Theorie van het gezag*, sedangkan dalam bahasa Jermannya, yaitu *theorie der autorität*. Teori kewenangan berasal dari dua suku kata, yaitu teori dan kewenangan. Sebelum dijelaskan pengertian teori kewenangan, berikut ini disajikan konsep teoritis tentang kewenangan. seperti menyajikan pengertian tentang kewenangan. Kewenangan adalah : “Keseluruhan aturan – aturan yang berkenan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik di dalam hubungan hukum publik”.²

² Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta. RajaGrafindo Persada, 2008. Hlm 110.

Ada dua unsur yang terkandung dalam pengertian konsep kewenangan yang disajikan yaitu :

1. Adanya aturan – aturan hukum
2. Sifat hubungan hukum.

Sebelum kewenangan itu dilimpahkan kepada institusi yang melaksanakannya, maka terlebih dahulu harus ditentukan dalam peraturan perundangan – undangan, apakah dalam bentuk undang – undang, peraturan pemerintah, maupun aturan yang lebih rendah tingkatnya. Sifat hubungan hukum adalah sifat yang berkaitan dan mempunyai sangkut paut atau ikatan atau pertalian atau berkaitan dengan hukum. Hubungan hukumnya ada yang bersifat publik dan privat.

Para ahli menyajikan pengertian kewenangan, ia mengemukakan bahwa :

“Ada perbedaan antara pengertian kewenangan dan wewenang. Kewenangan adalah apa yang disebut dengan kekuasaan formal, kekuasaan yang diberikan dari Undang – Undang, sedangkan wewenang hanya mengenai suatu bagian tertentu saja kewenangan. Didalam kewenangan terdapat wewenang – wewenang (*rechtsbe voegdheden*). Wewenang merupakan lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintah, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan pemerintah (*bestuur*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas, dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya diterapkan dalam peraturan perundang – undangan”.³

Tidak hanya menyajikan konsep tentang kewenangan, tetapi juga konsep tentang wewenang. Unsur – unsur yang tercantum dalam kewenangan, meliputi :

1. Adanya kekuasaan formal
2. Kekuasaan diberikan Undang – Undang

³ Ateng Syafrudin. *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang bersih dan Bertanggung Jawab*, Jurnal Pro Justisia Edisi IV, Bandung. Universitas Parahyangan, 2000. Hlm 22

Dalam konstruksi ini, kewenangan tidak hanya diartikan sebagai hak untuk melakukan praktik kekuasaan, namun kewenangan juga diartikan :

1. Untuk menerapkan dan menegakkan hukum.
2. Ketataan yang pasti.
3. Perintah.
4. Memutuskan.
5. Pengawasan.
6. Yurisdiksi.
7. Kekuasaan.

Pada umumnya, kewenangan diartikan sebagai kekuasaan, Kekuasaan adalah :“Kemampuan dari orang atau golongan untuk menguasai orang lain atau golongan lain berdasarkan kewibawaan, kewenangan, kharisma, atau kekuatan fisik”.

Konstruksi kekuasaan dalam definisi ini, yaitu adanya kemampuan untuk menguasai orang lain. Kemampuan untuk menguasai orang lain, yaitu didasarkan pada :

1. Kewibawaan.
2. Kewenangan.
3. Kharisma.
4. Kekuatan fisik.

Pada hakikatnya kewenangan merupakan kekuasaan yang diberikan kepada alat – alat perlengkapan Negara untuk menjalankan roda pemerintahan. Dalam definisi diatas, tidak tampak pengertian teori Kewenangan. Menurut hemat Penulis, teori kewenangan (*authorty theory*) merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang “Kekuasaan dari organ

pemerintahan untuk melakukan kewenangannya, baik dalam lapangan hukum publik maupun hukum privat⁴”

2.2.1. Jenis – Jenis Kewenangan

Kewenangan dapat dibedakan menurut sumbernya, kepentingannya, teritoria, ruang lingkupnya, dan menurut urusan Pemerintah. Kewenangan menurut sumbernya dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Wewenang personal.
2. Wewenang ofisial.⁵

Wewenang personal, yaitu wewenang yang bersumber pada inteligensi, pengalaman, nilai, atau norma, dan kesanggupan untuk memimpin. Sedangkan wewenang ofisial merupakan wewenang resmi yang diterima dari wewenang yang berada di atasnya.

kewenangan menjadi empat macam, yang meliputi:

1. Wewenang kharismatik, tradisional, dan rasional (legal).
2. Wewenang resmi dan tidak resmi.
3. Wewenang pribadi dan teritorial.
4. Wewenang terbatas dan menyeluruh.⁶

Wewenang kharismatik merupakan wewenang yang didasarkan pada kharisma yang merupakan suatu kemampuan khusus yang melekat pada diri seseorang, kemampuan mana yang diyakini sebagai pembawaan seseorang sejak lahir. Wewenang tradisional merupakan wewenang yang dapat dipunyai oleh seseorang atau sekelompok orang. Ciri – ciri wewenang tradisional yaitu :

1. Adanya ketentuan tradisional yang mengikat penguasa yang mempunyai wewenang, serta orang – orang lain dalam masyarakat.

⁴ Indrati, Maria Farida, *Ilmu Perundang-undangan: Jenis, Fungsi, dan Materi Muatan*, Yogyakarta. Kanisius. 2007 Hlm 67

⁵ Diakses pada tanggal 20 Oktober 2017, Pukul 15.30 Wib.

⁶ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2005. Hlm 280 – 288.

2. Adanya wewenang yang lebih tinggi daripada kedudukan seseorang diri hadir secara pribadi.
3. Selama tidak ada pertentangan dengan ketentuan – ketentuan tradisional, orang – orang dapat bertindak secara bebas.

Wewenang rasional atau *legal*, yaitu wewenang yang disandarkan pada sistem hukum yang berlaku dalam masyarakat. Sistem hukum mana dipahamkan sebagai kaidah – kaidah yang telah diakui serta ditaati oleh masyarakat, dan bahkan yang telah diperkuat oleh negara.

Wewenang tidak resmi merupakan hubungan – hubungan yang timbul antara pribadi yang sifatnya situasional, dan sifatnya sangat ditentukan pihak – pihak yang saling berhubungan tadi. Wewenang resmi sifatnya sistematis, dapat diperhitungkan dan rasional. Biasanya wewenang ini dapat dijumpai pada kelompok – kelompok besar yang memerlukan aturan tata tertib yang tegas dan bersifat tetap. Wewenang pribadi lebih didasarkan pada tradisi, dan / atau kharisma. Wewenang teritorial merupakan wewenang dilihat dari wilayah tempat tinggal.

Wewenang terbatas adalah wewenang yang sifatnya terbatas, dalam arti tidak mencakup semua sektor atau bidang kehidupan, akan tetapi hanya terbatas pada salah satu sektor atau bidang saja. Misalnya, seorang jaksa di Indonesia mempunyai wewenang atas nama Negara menuntut seorang warga Negara yang melakukan tindak pidana, akan tetapi jaksa tersebut tidak berwenang mengadilinya. Wewenang menyeluruh merupakan wewenang yang tidak dibatasi oleh bidang – bidang kehidupan tertentu. Misalnya, bahwa setiap Negara mempunyai kewenangan yang menyeluruh atau mutlak untuk mempertahankan kedaulatannya. Disamping pembagian diatas, kewenangan juga dibagi berdasarkan urusan pemerintah. Urusan pemerintah adalah :

“Fungsi – fungsi pemerintah yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan atau susunan pemerintah untuk mengatur dan mengurus fungsi – fungsi tersebut yang menjadi kewenangannya dalam rangka melindungi, melayani, dan mensejahterahkan masyarakat”.⁷

Ada tiga tingkatan pemerintah didalam menjalankan urusan pemerintah, Ketiga tingkatan itu, meliputi :

1. Pemerintah.
2. Pemerintahan provinsi,
3. Pemerintah kabupaten.

Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah meliputi :

1. Politik luar negeri.
2. Pertanahan.
3. Yustisi.
4. Moneter dan fiskal nasional.
5. Keamanan.
6. Agama.

Disamping keenam kewenangan itu, pemerintah juga mempunyai kewenangan bersama antara tingkatan atau susunan pemerintah. Kewenangan itu meliputi :

1. Pendidikan.
2. Kesehatan.
3. Perumahan.
4. Penataan ruang.
5. Perencanaan pembangunan.
6. Pekerjaan umum.

⁷ Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang *Pembagian Urusan Pemerintah*.

7. Perhubungan.
8. Lingkungan hidup.
9. Pertanahan.
10. DII

Kewenangan pemerintah provinsi terdiri atas dua macam kewenangan, yang meliputi

:

1. Kewenangan wajib.
2. Kewenangan pilihan

Kewenangan wajib merupakan kewenangan oleh pemerintah daerah provinsi daerah, berkaitan dengan pelayanan dasar. Ada 26 jenis kewenangan wajib pemerintah provinsi, yang meliputi :

1. Pendidikan.
2. Kesehatan.
3. Lingkungan.
4. Pekerjaan umum.
5. Penataan ruang.
6. Perencanaan pembangunan.
7. Perumahan.
8. Olahraga.
9. Penanaman modal.
10. Koperasi dan usaha kecil dan menengah.
11. Kependudukan dan catatan sipil.
12. Ketenagakerjaan.
13. Ketahanan pangan.
14. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

15. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera.
16. Perhubungan.
17. Komunikasi dan informatika.
18. Pertanahan.
19. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.
20. Otonomi daerah, pemerintah umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian.
21. Pemberdayaan masyarakat dan desa.
22. Sosial.
23. Kebudayaan.
24. Statistik.
25. Kearsipan.
26. Perpustakaan.

Urusan pilihan merupakan urusan pemerintah yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Ada delapan jenis kewenangan pilihan dari pemerintah provinsi, yang meliputi :

1. Kelautan dan perikanan.
2. Pertanian.
3. Kehutanan.
4. Energi dan sumber daya mineral.
5. Parawisata.
6. Industri.
7. Perdagangan.
8. Ketransmigrasian.

Kewenangan pemerintah kabupaten / kota terdiri atas dua kewenangan, yang meliputi

:

1. Kewenangan wajib.
2. Kewenangan pilihan.

Ada 26 jenis kewenangan wajib pemerintah kabupaten / kota, yang meliputi :

1. Pendidikan.
2. Kesehatan.
3. Lingkungan.
4. Pekerjaan umum.
5. Penataan ruang.
6. Perencanaan pembangunan.
7. Perumahan.
8. Olahraga.
9. Penanaman modal.
10. Koperasi dan usaha kecil dan menengah.
11. Kependudukan dan cacatan sipil.
12. Ketenagakerjaan.
13. Ketahanan pangan.
14. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
15. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera.
16. Perhubungan.
17. Komunikasi dan informatika.
18. Pertanahan.
19. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

20. Otonomi daerah, pemerintah umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian.
21. Pemberdayaan masyarakat dan desa.
22. Sosial.
23. Kebudayaan.
24. Statistik.
25. Kearsipan.
26. Perpustakaan.

Ada delapan jenis kewenangan pilihan dari pemerintah kabupaten / kota, yang meliputi :

1. Kelautan dan perikanan.
2. Pertanian.
3. Kehutanan.
4. Energi dan sumber daya mineral.
5. Parawisata.
6. Industri.
7. Perdagangan.
8. Ketransmigrasian⁸

⁸Pasal 2 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang *Pembagian Urusan Pemerintahan*

2.2 Kerangka pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian terkait pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai diawali dengan mendapatkan informasi dari pihak terkait mengenai adakah kebijakan dalam instansi tersebut yang telah mencerminkan terlaksanakannya asas *good governance* terutama mengenai standart pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tanjung Balai. Penulis akan menganalisis apakah kebijakan tersebut mampu diimplementasikan dengan baik oleh instansi terkait sehingga telah mencerminkan terlaksananya *good governance*.⁹

Selanjutnya peneliti juga menganalisis beberapa indikator mengenai standart dalam pelayanan izin publik, meliputi apakah pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi terkait. Selain itu juga mengkaji apakah aparatur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tanjung Balai sudah responsif dalam menanggapi semua keluhan/komplain pengguna layanan publik, karena hal ini merupakan aspek penting dalam akuntabilitas karena menyangkut pertanggung jawaban aparatur dalam melayani publik. Lebih jauh juga menjelaskan apakah ada hubungan dimensi dalam Hukum administrasi Negara terhadap kebijakan-kebijakan, dan kinerja manajemen aparatur publik yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain itu apakah KPPT Kota Tanjung Balai dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai turut serta berperan dalam pelaksanaan upaya hukum terhadap pelanggaran yang terjadi pada kasus IMB. Selanjutnya *output* yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberi gambaran umum apakah KPPT Kota Tanjung Balai dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai

⁹ Pt. Gramedia Pustaka Utama, Lanri Dan Bpkp ; *Akuntabilitas Dan Governance, Lembaga Administrasi Negara Dan Pengawasan Keuangan Dan Pengembangan*, Jakarta 2006. Hlm 14.

dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tanjung Balai sudah mencerminkan akuntabilitasnya sebagai salah satu unsur penting dalam *good governance*.

2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang dikemukakan. Kebenaran hipotesa masih memerlukan pengujian atau pembuktian dalam suatu penelitian yang dilakukan untuk itu, karena inti dari hipotesa suatu dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sesungguhnya, sebab masih memerlukan pembuktian dan pengujian.

Adapun hipotesis yang diajukan sehubungan dengan permasalahan diatas adalah :

1. Semua kebijakan tentang pelayanan publik atau pelayanan aparatur negara di indonesia harus sesuai dengan ketentuan undang – undang yang berlaku.
2. Prosedur izin mendirikan bangunan di kota tanjung balai sebagian belum menyesuaikan ketentuan Undang – Undang yang ada karena Kurangnya kedisiplinan bagi aparatur pemberian pelayanan dalam hal izin mendirikan bangunan di kota tanjung balai.
3. Standart pelayanan izin mendirikan bangunan di kota tanjung balai sudah sesuai undang – undang pelayanan publik, namun perda tanjung balai masih banyak yang harus diperbaharui sesuai dengan perkembangan jaman.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, sedangkan penelitian berarti kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisa sampai menyusun laporan.¹ Dengan menggunakan metode, seseorang diharapkan mampu untuk menemukan dan menganalisa masalah tertentu, sehingga dapat mengungkapkan suatu kebenaran, karena metode memberikan pedoman tentang cara bagaimana ilmuwan mempelajari, memahami dan menganalisa permasalahan yang dihadapi.

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan analitis, pendekatan dengan menelaah semua informasi mengenai dan regulasi yang bersangkutan paut dengan yang sedang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

Data Primer yaitu sumber data yang ditemukan di lokasi penelitian atau objek penelitian.

Data Sekunder yaitu diperoleh melalui beberapa majalah ilmiah, sumber arsip dokumen pribadi, data *on line*, dokumen resmi buku dan jurnal yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini

3.1.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini dianalisa secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas dengan pokok permasalahan. Dengan analisa kualitatif maka data yang diperoleh dari responden atau informasi menghasilkan data deskriptif analisis sehingga diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

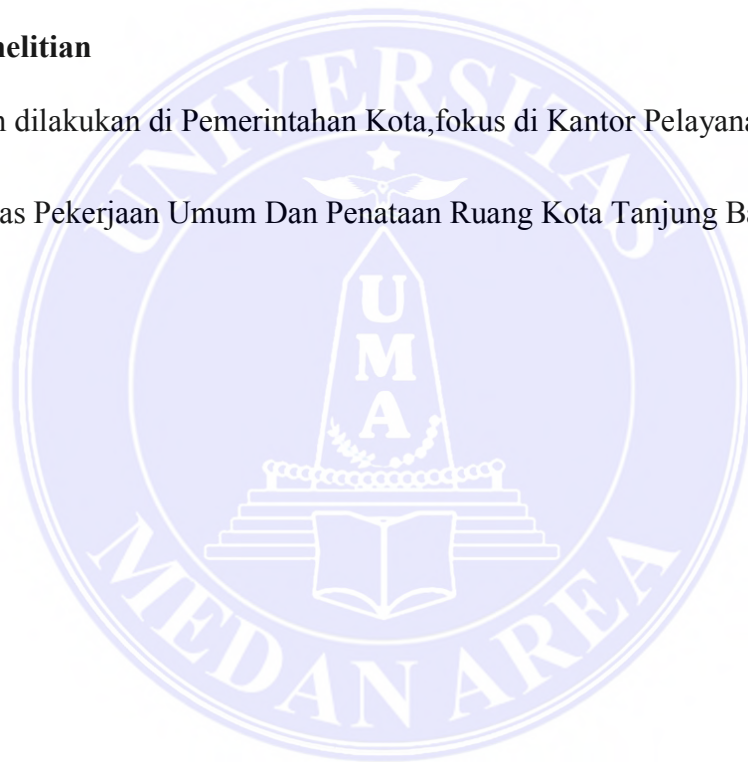
¹ Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2002), Hlm 1.

Yang menjadi informan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Balai.
2. Sekretaris Kantor Pelayanan Perizinan Kota Tanjung Balai.
3. Kepala Sub Bagian Umum Dan Staf.
4. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai.
5. Kepala Sub Bidang Bangunan Penataan ruang Kota Tanjung Balai.
6. Pemerintahan Kota, Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Tanjung Balai.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Pemerintahan Kota, fokus di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai.



3.1.4. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian direncanakan bulan Agustus 29 - September 2017.

No	Kegiatan	Feb -17	April -17				Agustus-17				Nov-17			
		I	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan Judul													
2	Penyusunan Proposal													
3	Seminar Proposal Skripsi													
4	Bimbingan dan Perbaikan proposal													
5	Penelitian lapangan													
6	Penyusunan hasil dari penelitian													
7	Seminar hasil													

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

a. *Librari research* (penelitian kepustakaan) yaitu dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan yakni buku-buku, pendapat sarjana, surat kabar, artikel, kamus, dan juga berita yang penulis peroleh dari media elektronik.

b. *Field research* (penelitian lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini penulis langsung mengadakan penelitian ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Balai dan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Tanjung Balai.

3.3 Analisa Data

Dalam penelitian deskriptif maka data yang diperoleh dari penelitian langsung kelapangan merupakan penjelasan terhadap penemuan yang ada dilapangan. Dari penelitian data tersebut diatas, penulis pun dapat memenuhi pembahasan skripsi ini secara metode deduksi, yaitu menarik kesimpulan dari fakta yang bersifat universal kepada bentuk fakta yang bersifat representative (dari yang umum ke yang khusus)

Data yang diperoleh dari teknik wawancara akan dilakukan analisis model interaktif (*interactive of analysis*) yang dikembangkan yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu :

1. Reduksi data
2. Sajian data
3. Penarik kesimpulan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU REFERENSI

- Agus Dwiyanto, 2006. *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Raba, Manggaukan, 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang: UMM Press.
- Sankri, 2004. *Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta:
- Widodo, Joko, 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*,
Cv.Citra Malang Robert, 1996, *Pelayanan publik*.
- Pt.GramediaPustakaUtama.LanRiDanBpkp,2001.*“Akuntabilitas dan Good Governance, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan”*, Jakarta.
- Miriam Budiarmo, *“Menggapai Kedaulatan Rakyat*, Mizan”, Jakarta 1998.
- Drs. H. Surjadi, M. Si. 2009. *“Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik”*, PT.Refika Aditama, Bandung.
- Soesilo Zauhar, 1996. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, 2010. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atang Syafrudin. *Menuju penyelenggaraan pemerintahan negara yang bersih dan bertanggung jawab*,Jurnal Pro Justusia Edisi Iv,Bandung.Universitas Parahyangan 2000.

Ridwan,Junuarso Dan Sodik Sudrajat Dkk,*Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*,bandung;nuasa.2009.

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Tanjung Balai No. 3 Tahun 2012 tentang Tata Bangunan dan Retribusi.

Peraturan MENDAGRI Nomor 32 tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan MENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang –Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.

Undang – Undang No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

SKRIPSI :

Andi Ni'mah Sulfiani, “Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wejo” (Skripsi; Universitas Hasanuddin Makasar,2012)”

Nurul Mukhilda, “(Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kota Makasar”(Skripsi; Universitas Hasanuddin, 2013)”

Muhammad Safitrah Arifin, “(Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang)”(Skripsi; Universitas Hasanuddin, 2012)”.

TESIS :

Armunanto.Anang. “ Akuntabilitas Pelayanan publik di kantor Kecamatan Purwodadi kabupaten Grobongan.(Tesis; Universitas Diponegoro Semarang,2005)”

<http://eprints.undip.ac.id/14771/1/mg-517091352.pdf>.

di akses pada tanggal 13 Oktober 2017.

Ade Irma Suryani, SH., “Implementasi Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Perspektif Azas-Azas Umum Pemerintahan yang baik di Kabupaten Sukamara” (Tesis;Universitas Diponegoro Semarang,2008)”.

WEBSITE :

www.Kotatanjungbalai.go.id

www.perijinan.tanjungbalaikota.go.id

<http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/%28>

<http://www.Publications%29/5F280B19C6125F4380256B6600448FDB?OpenDocument>

di akses pada tanggal 20 mei 2017 pukul 10.28 wib.

<http://denpostnews.com/metrotanjungbalai/di-balik-sulitnya-urus-imb-ditanjungbalai>.

Html di akses pada tanggal 13 mei 2017 pukul 12.00 wib

www.unrisd.org

di akses pada tanggal 13 meii 2017 pukul 14.30 wib

<http://tanjungbalai.tribunnews.com>