

**PELAYANAN PERIZINAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) DI DINAS TATA RUANG DAN BANGUNAN KOTA PEKANBARU  
TAHUN 2012-2014**

**Oleh**

**Mukhridal**

**Email : aidaldja@gmail.com**

**Pembimbing: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya, H.R Soebrantas Street Km 12,5, Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Service is an implementation of the rights of the people or consumers within the life of the state and society, in the organization of such services as mandated in Decision Regulation No. 24 of 2006 on public services is expected to service the fast, precise, easy, accurate, inexpensive and affordable by the community as consumer. But in reality it is still within the contextual concept that did not move away from long bureaucratic structure, which takes a lot of time and higher costs. Besides, there are factors that affect service delivery as well as in theory Edwards III, Communications, Resources, Attitudes and Structures Bureaucracy.*

*In the implementation of the licensing service on Spatial Planning and Building Pekanbaru not run optimally, there are still shortcomings in its implementation so that people do not get the best services from the Agency. Among these problems is a process, time and cost penyelenggaraan. And in the provision of services on the disclosure of information that is needed by the community is not available as expected, causing society finds it difficult to get public information services.*

*In response to this problem, the researchers conducted a study on the creation of Licensing Services Building Permit (IMB) at the Department of Spatial Planning and Building Pekanbaru City in 2012 - 2014. The research is a qualitative research with descriptive approach. The population in this study is the apparatus as a community service providers and consumers. Data was collected by means of literature review, observation and direct observation of the object of study, as well as interviews with respondents and informants.*

*Based on the results of this research is expected Spatial Planning and City Buildings Pekanbaru dapat run licensing services are excellent and professional, with information that is easily accessed by the public Yag entitled to the provision of services licensing quality, and to optimize service resources in order to be empowered in accordance with the management capabilities and organization of the agency. So that the implementation is in accordance with good governance (good governance).*

**Keyword: Service, Licensing, Services Building Permit (IMB)**

## PENDAHULUAN

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang terdapat di Dinas Tata Ruang Kota dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Birokrasi perizinan hingga saat ini dirasakan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif. Padahal perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha yang sangat dibutuhkan oleh setiap pelaku usaha. Permasalahan birokrasi perizinan yang tidak efektif dan efisien ini, disinyalir dapat mengancam dan menghambat kegiatan investasi atau pembangunan ekonomi nasional maupun daerah. Karena investasi merupakan kunci pembangunan nasional dan daerah serta memiliki kontribusi penting dalam perekonomian daerah.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam rangka proses penataan kota yang serasi dan seimbang untuk terwujudnya Kota Pekanbaru yang indah, tertib, aman dan nyaman. Maka diperlukan suatu pemanfaatan ruang kota secara optimal melalui suatu proses Perizinan Bangunan yang tertib, sederhana dan dilaksanakan dalam waktu yang singkat. Dalam proses pertumbuhan dan perkembangan kota yang cenderung selalu menimbulkan permasalahan yang perlu segera diatasi, timbulnya permasalahan tersebut selain dari konsekuensi logis dari proses pertumbuhan dan perkembangan kota, juga disebabkan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara untuk mengajukan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan sehingga dapat dilakukan pengendalian terhadap kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat.

Tujuan dari penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar bangunan yang akan didirikan selaras dengan perkembangan kota yang mengacu kepada rencana kota dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar bangunan yang akan didirikan serasi dengan keadaan lingkungan sekitar dan bangunan yang akan didirikan aman bagi

penghuni yang mendiami. (Sumber : Dinas Tata Ruang dan Bangunan, 2009).

Dalam melaksanakan pengawasan bangunan, Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru (bagian pengawasan) memiliki tugas seperti mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Site Plang dan Izin Penimbunan Lahan. Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru memiliki fungsi pokok yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 yang secara umum adalah :

1. Perumusan kebijaksanaan teknis, pemberian bimbingan teknis dan pembinaan serta perizinan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota sebagai Kepala Daerah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan sesuai dengan tugas pokoknya dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pengamanan dan pengendalian teknik atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota sebagai Kepala Daerah.
4. Dasar pertimbangan pemberian IMB lebih ditekankan kepada persyaratan aspek teknis bangunan, seperti : konstruksi bangunan, rencana instalasi dan perlengkapan bangunan.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru menyebutkan dalam pasal 46 bahwa "Dinas Tata Kota mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan tugas dibidang tata kota". Di tambah lagi pada pasal 47 untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada pasal 46 peraturan daerah ini Dinas Tata Kota mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang tata kota.
2. Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang tata kota.
3. Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas.

Izin mendirikan bangunan juga berpatokan pada Undang-undang Nomor 26

tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Dan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas dilingkungan. Sebelumnya pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan bangunan gedung diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 tahun 2010 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan kemudian diganti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada pasal 8 ayat 1-5 berikut ini :

1. Pembinaan dan penyelenggaraan izin bangunan gedung dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kegiatan pengaturan, pemberdayaan dan pengawasan agar penyelenggaraan bangunan gedung dapat berlangsung tertib dan tercapai keandalan bangunan gedung yang sesuai dengan fungsinya serta terwujudnya kepastian hukum.
2. Pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah ditujukan kepada Penyelenggaraan Bangunan Gedung.
3. Pengaturan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dilakukan oleh pemerintah daerah melalui peraturan daerah atau peraturan walikota dibidang tata ruang dan bangunan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, pedoman, petunjuk dan standar teknis bangunan serta kondisi lingkungan dan masyarakat sekitar.
4. Pemberdayaan kepada penyelenggara bangunan gedung dapat berupa peningkatan kesadaran akan hak dan kewajiban serta peran dalam penyelenggaraan bangunan gedung melalui pendataan sosialisasi , diseminasi dan pelatihan.
5. Pengawasan kepada penyelenggara bangunan gedung dilakukan melalui mekanisme izin bangunan dan pembongkaran bangunan.

**Data Pengurusan IMB di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dari Tahun 2012-2014**

| No | Kecamatan      | Tahun |      |      |
|----|----------------|-------|------|------|
|    |                | 2012  | 2013 | 2014 |
| 1  | Marpoyan Damai | 158   | 178  | 216  |
| 2  | Tampar         | 334   | 404  | 367  |
| 3  | Bukit Raya     | 155   | 129  | 164  |

|               |                |             |             |             |
|---------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| 4             | Tenayan Raya   | 164         | 164         | 170         |
| 5             | Lima Puluh     | 35          | 29          | 35          |
| 6             | Payung Sekaki  | 189         | 203         | 214         |
| 7             | Sukajadi       | 42          | 48          | 66          |
| 8             | Sail           | 15          | 16          | 26          |
| 9             | Rumbai Pesisir | 53          | 26          | 40          |
| 10            | Senapelan      | 27          | 31          | 68          |
| 11            | Pekabaru Kota  | 25          | 19          | 39          |
| 12            | Rumbai         | 51          | 45          | 57          |
| <b>Jumlah</b> |                | <b>1248</b> | <b>1292</b> | <b>1462</b> |

*Sumber : Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat jelas pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru pertahunnya terus mengalami peningkatan. Akan tetapi, Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru mendata, masih terdapat lebih dari seratus ribu bangunan di "Kota Bertuah" mulai dari rumah toko (ruko) hingga rumah warga dan kantor belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Jumlah tersebut diperkirakan 40 persen dari jumlah total bangunan yang ada di Pekanbaru, termasuk rumah, kantor dan ruko. Bangunan tak ber-IMB yang dimaksud masih didominasi oleh rumah tempat tinggal pribadi atau non' kompleks pemukiman yang dibangun oleh developer. Rumah-rumah tak ber-IMB ini tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, terutama daerah tertinggal atau jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Tenayan Raya, Tampar dan Kecamatan Rumbai.

Disamping itu, menurut pengamatan penulis masih terdapat fenomena ataupun gejala-gejala yang dialami masyarakat dalam pemberian layanan dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, diantaranya :

1. Jangka waktu pelaksanaan pemberian pelayanan tidak tepat waktu, dimana menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) penyelenggaraan pelayanan perizinan maksimal 30 hari kenyataannya ada yang

lebih dari 30 hari. (*Pengamatan penulis dilapangan*)

2. Kurangnya informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat atau konsumen tentang prosedur pelayanan perizinan IMB, syarat-syarat kelengkapan berkas, serta kurangnya transparansi besarnya biaya perizinan yang dikeluarkan oleh masyarakat didalam proses perizinan tersebut. (*Pengamatan penulis dilapangan*)
3. Adanya sikap/disposisi petugas yang melayani kepentingan orang-orang tertentu yang memiliki kemampuan didalam finansial yang biasanya diprioritaskan atau lebih diutamakan, disamping hal tersebut masih adanya para calo atau makelar perizinan yang melakukan penjualan jasa untuk mendapatkan keuntungan pribadi sehingga masyarakat atau konsumen tidak diberdayakan secara langsung didalam pengurusan perizinan dengan demikian masih kurangnya peran serta atau partisipasi pemberdayaan masyarakat. (*Pengamatan penulis dilapangan*)

Kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru merupakan suatu realita yang terjadi pada saat ini, padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu. Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul : **“Pelayanan Perizinan dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2012-2014”**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan Perizinan oleh Pemerintah**

Pelayanan adalah proses, layanan adalah hasil pelayanan, baik dalam arti output maupun dalam arti outcome. Produk Negara pada hakikatnya selalu dalam bentuk jasa atau layanan (*intangible*), tidak dalam bentuk barang yang bersifat *tangible*. Dapat pula dikatakan sebagai hasil pelayanan disebut jasa. Jasa adalah layanan yang dapat dinilai dengan uang (harga, biaya atau retribusi) untuk

dibebankan kepada pelanggan, baik seluruh maupun sebagian(bersubsidi).

Pemerintah telah membuat kebijakan-kebijakan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi pelayanan pemerintahan, antara lain dengan diterbitkannya berbagai kebijakan seperti :

1. Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
2. Kep. Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004).
4. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Standar Minimal.
5. Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sesuai Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi.
6. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan demikian, sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan, jika sistem pelayanan tersebut terganggu maka mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi/mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat sehingga sasaran penyelenggaraan pelayanan sebagaimana tercantum didalam Permendagri No. 24 Tahun 2006, yaitu : Terwujudnya Pelayanan publik

yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sulit untuk diwujudkan.

## **2. Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan, upaya tersebut antara lain dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Pengkhususan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

## **3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan**

Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Standar Operasional Prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dimata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota dan kecamatan kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah :

- a. Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI serta alur dokumen.

- b. Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi.
- c. Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi.
- d. SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku.
- e. SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan.
- f. SOP tidak terlalu rinci.
- g. SOP dibuat sesederhana mungkin.
- h. SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain.
- i. SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan.

Dalam penyusunan suatu prosedur kerja, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu :

1. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan.
2. Spesialisasi harus digunakan sebaik-baiknya.
3. Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu.
4. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya.
5. Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan.
6. Harus ada pengecualian yang seminimum-minimumnya terhadap peraturan.
7. Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu.
8. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah.
9. Pembagian tugas tepat.
10. Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan.
11. Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya.
12. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan.
13. Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimum.
14. Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya.

Hasil dari penyusunan prosedur kerja ini dapat ditulis dalam buku pedoman organisasi

atau daftar tugas yang memuat lima hal penting yaitu :

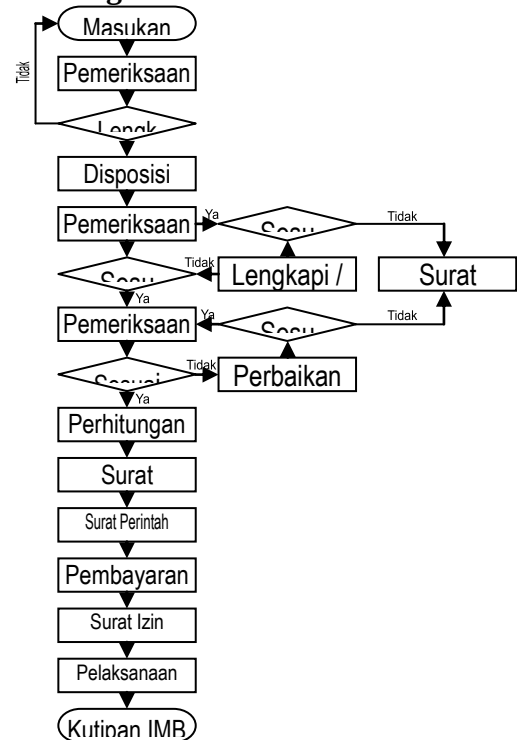
1. Garis-garis besar organisasi (tugas-tugas tiap jabatan)
2. Sistem-sistem atau metode-metode yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Formulir-formulir yang dipergunakan dan bagaimana menggunakannya.
4. Tanggal dikeluarkannya dan di bawah kekuasaan siapa buku pedoman tersebut diterbitkan.
5. Informasi tentang bagaimana menggunakan buku pedoman tersebut.

Untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi pelayanan pemerintahan, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Tata Ruang dan Bangunan menetapkan SOP Administrasi Izin Mendirikan Bangunan, dasar hukumnya antara lain :

1. UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
2. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
3. PP Nomor 36 tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002;
4. Permen PU Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung;
5. Permen PU Nomor 24/PRT/M/2007 Tahun 2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan;
6. Perda Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Adapun prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat digambarkan melalui flow chart sebagai berikut

### SOP Administrasi Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru



Sumber : Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru

#### 4. Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintahnya.

Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan penggunaan pelayanan, sebagai *costumers*.
3. Berusaha memuaskan penggunaan pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

## **Metode Penelitian**

### **Metode Kualitatif Eksploratif**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif eksploratif. Pengumpulan data menggunakan konsep emergent design, artinya bahwa rencana dapat berubah dan berkembang sesuai dengan perubahan dalam temuan lapangan. Lokasi Penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

Subjek penelitian diambil secara purposive sampling (sampling yang bertujuan), yaitu pejabat di lingkungan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru beserta masyarakat yang memiliki keterkaitan didalam pengurusan perizinan pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan di Kota Pekanbaru. Dengan

demikian penetapan sampel tidak didasarkan atas keterwakilan dalam hal jumlah responden (besar sampel), tetapi berdasarkan kualitas atau ciri-ciri responden yang ingin diwakili.

Analisa Data, Analisis data penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

- a. Mentranskrip data hasil wawancara mendalam dari rekaman atau catatan yang ada.
- b. Mengkoding data, yaitu menganalisis transkrip yang dibuat untuk menjadi unit yang lebih kecil dengan cara mengambil data transkrip yang bermakna.
- c. Mengkategorikan data (open codes), yaitu mengembangkan kategori dengan cara mengelompokkan kode-kode yang dihasilkan dari proses koding.
- d. Melakukan core kategori, yaitu memberikan tema (core) dengan cara mengelompokkan beberapa kategori yang telah dibuat.
- e. Mengeksplorasi hubungan antara core kategori (tema) agar dapat memberikan penjelasan yang menyeluruh dari fenomena yang diteliti.
- f. Menarik kesimpulan dan verifikasi, yaitu menyimpulkan hasil penelitian dengan membandingkan antara pertanyaan penelitian dengan hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelayanan Perizinan dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru tahun 2012-2014**

#### **a. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan**

Adapun mekanisme pelayanan dapat berjalan maka Pemerintah atau perangkat daerah harus memiliki sarana dan prasarana yaitu :

1. Loker atau ruang pengajuan permohonan dan informasi.
2. Tempat atau ruang untuk memproses berkas.
3. Tempat atau ruang pembayaran.
4. Tempat atau ruang penyerahan dokumen.

5. Tempat atau ruang penanganan pengaduan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

“Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru telah melaksanakan pemenuhan sarana dan prasarana dalam kaitan dengan mekanisme pelayanan perizinan sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmendagri No 24 pasal 5 dimana telah diatur secara baik penataan beberapa ruang/loket dalam proses pelayanan perizinan dan hal itu dapat dilihat dari adanya ruang/loket untuk memasukkan berkas permohonan, adanya ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus keperluannya sehingga dapat tertib, adanya ruang pemrosesan berkas, ruang pembayaran serta penyerahan dokumen yang telah selesai dikerjakan oleh pegawai Dinas Tata Ruang dan Bangunan, serta ruang pengaduan masyarakat yang memang untuk saat ini masih menyatu pada ruang tata usaha/sekretariat karena keterbatasan besarnya ruang yang ada, dan kami pun menyadari akan adanya keterbatasan-keterbatasan didalam penyelenggaraan pelayanan yang masih banyak untuk dibenahi kelengkapannya”. (Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru)

Perlakuan diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan tentu sangat mengganggu image penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru. Ada banyak kasus diskriminasi yang terungkap lewat petugas sendiri dan sebagian masyarakat.

“Kalau sudah kenal dengan orang dalam, mau ngurus apa saja pasti selesainya cepat”. (Hasil Wawancara dengan Masyarakat/Responden)

“Tolong...ini dikerjakan dulu. Ini punya Pak A, ngurus izin IMB...pemohon belum melengkapi semua syarat-syaratnya tetapi sudah jadi izinnnya. Rekomendasi sudah ditanda tangan, enak hasilnya cepat dan mudah sehari jadi”. (Hasil Wawancara dengan Masyarakat/Responden)

Dari uraian diatas memang masih sering terjadi pelayanan yang diskriminatif oleh oknum-oknum penyelenggara pelayanan yang bekerja pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru. Sehingga tidak mencerminkan suatu proses pelayanan yang prima dan juga adanya desakan dari luar atau calo-calo perizinan yang telah mengenal orang-orang yang bekerja pada badan tersebut sehingga setiap proses pekerjaan diminta untuk cepat selesai dengan memberikan imbalan

setiap izin yang dibutuhkannya selesai dikerjakan ataupun sebelum proses itu berlangsung.

**b. Waktu Penyelenggaraan Pelayanan**

Salah satu indikator dalam memperoleh pelayanan perizinan yang baik maka yang perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan (kecepatan) yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa menjadi puas.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen semakin tinggi.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, berikut ini akan disajikan fenomenanya :

“...selama 3 (tiga) hari berturut-turut ini saya bolak-bolak kesini mau ambil surat IMB saya, koq ternyata belum jadi-jadi. Padahal sudah lebih dari 1 (satu) bulan sejak mengurusnya masih belum selesai juga. Malah, dijanjikan oleh petugasnya...besok...besok, nyatanya...mana?...”. (Hasil Wawancara dengan Masyarakat/Responden)

Selain itu terlihat masih ada keluhan dari sebagian masyarakat sebagai konsumen dari Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru tentang pelayanan publik, yaitu :

“Ngurus surat IMB saja sampai 1 (bulan) lebih lamanya, tapi tetap saja tidak beres-beres. Memangnya kerja petugas disana ngapain saja”. (Hasil Wawancara dengan Masyarakat/Responden)

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu

tunggu dan proses yang dilaksanakan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

Berikut ini daftar waktu penyelesaian setiap urusan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru :

**Waktu Penyelesaian Pelayanan**

| No | Jenis Pelayanan                 | Waktu Penyelesaian |
|----|---------------------------------|--------------------|
| 1  | Izin Mendirikan Bangunan (IMB)  | 30 hari            |
| 2  | Izin Pemasangan Iklan (Reklame) | 7 hari             |
| 3  | Izin Advis Plank                | 7 hari             |

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian*

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kota Pekanbaru yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian maksimal lebih dari standar waktu yang telah ditetapkan penyelesaian pelayanan.

Berikut ini disajikan tabel keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru yang biasanya terjadi.

**Keterlambatan Waktu Penyelesaian Pelayanan**

| No | Jenis Pelayanan                 | Waktu Keterlambatan | Waktu Penyelesaian |
|----|---------------------------------|---------------------|--------------------|
| 1  | Izin Mendirikan Bangunan (IMB)  | 4 minggu            | 2 bulan            |
| 2  | Izin Pemasangan Iklan (Reklame) | 2 minggu            | 1 bulan            |
| 3  | Izin Advis Plank                | 2 minggu            | 1 bulan            |

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian*

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru diproses melalui komputerisasi secara Online. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat online antar instansi terkait. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru belum mengadopsi sistem

komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam pemanfaatan teknologi masih rendah.

Sementara itu, akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa, berikut fenomenanya :

“Selaku manusia pasti pernah berbuat kesalahan, tetapi sekarang jaman udah canggih. Mbok ya, kalau bikin Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) itu nulis namanya jangan salah, kalau gak alamatnya yang salah atau kadang-kadang nulis tanggal lahir saja salah”. (Hasil wawancara dengan Masyarakat/responden)

Dari pihak Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

“Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang...” (Hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan)

Mengenai apakah setiap pelayanan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru bebas dari kesalahan? Setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya

lagi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada konsumen.

**c. Biaya Penyelenggaraan Pelayanan**

Pelayanan yang berlaku di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru melebihi tarif yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat calo yang banyak beredar di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru atau para petugas di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat.

Selain alasan seperti yang disebutkan diatas, alasan penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relative mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

**d. Keterbukaan Informasi Penyelenggaraan Pelayanan**

Dalam Permendagri No 24 tahun 2006 Pasal 2 Poin g berbunyi memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan akan tetapi didalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru belum memberikan hak-hak masyarakat sebagaimana mestinya hal ini dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana yang ada pada badan tersebut

Dari fenomena diatas tentu saja hal keterbukaan informasi didalam penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting karena tanpa adanya informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat bagaimana mungkin transparansi informasi ini dapat

diwujudkan sebagaimana keinginan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dari uraian diatas ternyata masih banyak sarana dan prasarana/fasilitas untuk mendapatkan informasi bagi publik yang belum tersedia sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala bidang Perizinan I yang bertugas di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

**B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru**

**a. Komunikasi**

Komunikasi merupakan sarana yang paling penting dalam kehidupan manusia, karena itu komunikasi merupakan unsur pendorong kemajuan peradaban manusia. Proses komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan efektif apabila pesan yang ingin disampaikan oleh sumber pesan tersebut diterima dan diartikan oleh penerima pesan dalam bentuk jiwa dan semangat yang persis sama seperti yang diinginkan antara kita dengan orang lain.

“Kami sudah melakukan komunikasi dalam upaya koordinasi. Integrasi, sinkronisasi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan bersama dinas terkait/teknis lainnya yang diketahui oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru diantaranya melalui sosialisasi pelayanan perizinan terpadu, rapat kerja daerah ataupun pertemuan formal lainnya, akan tetapi upaya itu kurang berjalan karena masing-masing instansi/dinas/badan yang terkait merasa bahwa mereka memilih kewenangan didalam proses penyelenggaraan tersebut sehingga pelayanan itu bias terhambat dan menimbulkan cost yang lebih tinggi lagi dan juga menimbulkan miskomunikasi”. (Hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru)

**b. Sumber Daya**

Faktor yang terpenting dalam suatu organisasi pemerintahan salah satunya adalah sumber daya manusia, yaitu individu-individu yang bekerja dalam lingkungan organisasi yang menghancurkan pikiran dan memberikan tenaga, bakat, kreatifitas dan usaha yang dilakukan mereka kepada organisasi pelayanan publik.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru adalah tingkat pendidikan aparat. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam table 4.9. sebagai berikut

**Tingkat Pendidikan Aparat**

| Jabatan                                 | Tingkat Pendidikan |
|-----------------------------------------|--------------------|
| 1. Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan | S3                 |
| 2. Kabid Perizinan                      | S2                 |
| 3. Ka. Tata usaha                       | S2                 |

*Sumber : Profil Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru*

Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada table diatas, terlihat bahwa kemampuan aparat di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru sudah tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi sarjana (S1 dan S2) dan dibantu tenaga honorer yang cukup berpendidikan sederajat SMA.

Tetapi dari hasil wawancara didapatkan bahwa kadang-kadang mereka merasa jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

“Kami selaku petugas pelayanan bekerja dengan sebaik-baiknya didalam melayani kepentingan masyarakat atau pengguna jasa akan tetapi pelayanan yang kami berikan dirasa belum optimal oleh masyarakat dimana dibutuhkan waktu yang cepat, biaya yang murah sementara ada petugas lainnya yang bekerja tidak sesuai dengan ketentuan jam kerja”. (Hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan)

Masalah kemampuan melakukan kerjasama di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik.

“...sebagai bawahan, saya hanya bertugas sebagai pelaksana. Jika masyarakat meminta pelayanan yang prima tentu kami berusaha untuk mewujudkannya, akan tetapi kami pun harus komunikasi dulu kepada atasan apakah berkas permohonan tersebut memang telah lengkap untuk dapat disegerakan penyelesaiannya dan terkadang kami harus menunggu ditanda tangani/diparagraf atasan dulu bekas-berkasnya, itupun jika atasan berada ditempat tidak keluar daerah ataupun ada urusan pekerjaan lainnya...”. (Hasil wawancara dengan petugas pelayanan)

Kerhasilan dalam hal pelayanan publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik. Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti adalah :

**Diklat Teknis Fungsional Yang Pernah Diikuti**

| Jenis Diklat                   | Yang Sudah Mengikuti |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. Pelayanan Prima             | Semua                |
| 2. Manajemen Publik            | 3 orang              |
| 3. Keuangan Daerah             | 3 orang              |
| 4. Strategi dan manajemen Mutu | 2 orang              |
| 5. Kepemimpinan                | 5 orang              |

*Sumber : Profil Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru*

Dari uraian diatas, para petugas Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan, serta individu-individu yang bekerja didalam suatu organisasi pelayanan publik harus dikelola dengan efektif dan efisien, agar menjadi suatu organisasi yang efektif dan efisien dan professional dalam mencapai tujuan yang diharapkan sesuai visi misi pelayanan.

Disamping sumber daya manusia yang juga perlu diperhatikan adalah fasilitas/sarana prasarana yang menunjang kenyamanan tempat pelayanan. Kenyataan yang ada di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa kenyamanan penyelenggaraan pelayanan publik kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi

pelayanan yang belum baik seperti yang dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan diungkapkan seperti :

“Ini gimana sih, masak kantor kok kotor dan panas sekali. Masyarakat bagaimana bisa betah kalau disuruh ngurus Surat Izin Mendirikan Bangunan disini”. (Hasil wawancara dengan masyarakat/responden)

“Puntung rokok berserakan dimana-mana, ada sampah kertas...petugas kebersihannya malas kali ya!! (hasil wawancara dengan Masyarakat/responden)

Menanggapi hal ini, Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru menegaskan :

“Saya menyadari bahwa keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi hal ini kami konsultasikan dengan Walikota, bahwa anggaran tahun depan akan menambah beberapa fasilitas untuk kenyamanan dengan melengkapinya sesuai kebutuhan masyarakat sehingga dalam waktu yang akan datang dapat wujudkan pelayanan yang prima. (hasil wawancara dengan Ka. Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru)

Selain itu, pihak Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru telah berupaya memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol.

Berdasarkan kesemuanya, maka dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

“Pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan affordable, pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat (hasil wawancara dengan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru)

Dari uraian ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru masih rendah dan perlu diperbaiki serta ditingkatkan bagi penyelenggaraannya.

### c. Disposisi atau Sikap

Dalam sistem pelayanan dituntut akan sikap (disposisi) yaitu suatu kemampuan untuk menggerakkan, mempengaruhi dan mengarahkan orang-orang yang saling bekerja sama membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada

masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik..

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dimulai pukul 08.00 dan pelayanan berakhir sampai pukul 16.00.

Selanjutnya berkas permohonan dikumpulkan dan diajukan ke instansi terkait, tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan ada petugas yang datangnya jam 09.00 – 10.00 ke kantor disamping itu bahwa bila tidak ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau bahkan ada yang main game, chating, facebook, dll.

Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani.

“Saya merasa puas dengan cara kerja petugas Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, ada yang bisa dibantu...? (hasil wawancara dengan instansi terkait Bagian Ekonomi/responden)

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan adanya ketimpangan antara petugas di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan datang terlambat ataupun bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol atau bahkan bermain.

“Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol atau main di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan”. (Hasil wawancara dengan Ka. Dinas Tata Ruang dan Bangunan dan Kabid Perizinan II)

Disamping itu apabila petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa hal itu dikarenakan masih kurangnya tingkat kreativitas. Lemahnya semangat ini disebabkan

tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik akibatnya pelayanan menjadi tidak inovatif.

“Para petugas disini sepertinya tingkat kretivitasnya rendah, kalau ada yang nggak ngerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin itu nanya dulu ke bosnya, selain itu dalam pelaksanaan sering mereka katakana komputer lagi rusak sehingga proses penerbitan perizinan jadi terlambat”. (hasil wawancara dengan masyarakat/responden)

Petugas di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru seharusnya dapat memberikan pelayanan dengan optimal serta sikap yang penuh bertanggung jawab.

#### **d. Struktur Birokrasi**

Struktur Birokrasi yang ideal pada saat ini adalah Struktur Birokrasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya, bahwa keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru ini masih juga terjadi penambahan rantai birokrasi karena di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya di instansi yang berwenang.

Dalam hal restrukturisasi dan reorganisasi di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru telah lama muncul ide seperti yang terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Apabila melihat keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru di daerah-daerah lain, sulit rasanya untuk tetap mempertahankan keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru ini. Baiknya untuk Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru biar tetap eksis dibuat wewenang yang lebih luas lagi didalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, sehingga adanya bagi Kepala Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru nantinya kegiatan pelayanan terpusat disatu tempat, dan instansi yang terkait menempatkan personilnya di Unit Pelayanan Tepadu (UPT) itu. Ini tentu akan lebih efisien dan efektif”. (hasil wawancara dengan Instansi Terkait Dinas Kota/responden)

Berdasarkan dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam hal struktur birokrasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya

pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari petugas yang bertugas di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru sudah cukup banyak yang bertugas tetapi belum dimaksimalkan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan, selain itu kelemahan yang terlihat adalah diberikannya kewenangan kepada pegawai yang berstatus *Roollsstaads* atau yang lebih dikenal dengan pegawai honorer untuk menyelesaikan berkas-berkas tanpa dilakukannya pengawasan yang melekat sehingga timbal dampak adanya uang jasa atau uang suka rela bagi setiap perizinan. Beberapa fenomena yang dapat disajikan dari suatu birokrasi pemerintahan yang terjadi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat disampaikan melalui kenyataan yang terjadi dilapangan yaitu

Inilah fenomenanya :

“Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung”. (hasil wawancara dengan masyarakat/responden, Juli 2010)

“Mungkin disini tidak pernah ada yang berani mengingatkan pimpinan. Sebab dianggap tidak sopan dan takut, sehingga pelayanan begini-gini aja terus taka da kemajuan”. (hasil wawancara dengan masyarakat/responden, Juli 2010)

“Selama ini dianggap tabu dan tidak etis kalau bawahan ngomongin atasan, kalau atasan salah ya...diam saja”. (hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan)

“Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, ya tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan sama atasan. Beliaukan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahin, misalnya kalau ada apa-apa. Soalnya kalau dipecahkan sendiri, nanti dikiranya penguasa”. (hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan)

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru kurang terjalin hubungan yang harmonis. Hal ini apabila dibiarkan secara terus-menerus akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan akan menurun.

Disamping itu birokrasi merupakan suatu sistem yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan sesuai dengan pola kerja dan tata nilai yang berlaku dan dijalankan secara hirakis dan berjenjang sesuai dengan tugas dan fungsi yang melekat pada jabatannya, jika tidak diimplementasikan dengan baik maka menjadi suatu hambatan didalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab III analisis dan interpretasi data, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain:
  - a. Tidak konsistennya proses pelayanan, waktu dan biaya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.
  - b. Belum tersedianya sarana dan prasarana keterbukaan informasi untuk konsumen didalam mendapatkan kejelasan, transparansi prosedur, biaya dan waktu pelayanan serta penanganan pengaduan.
2. Didalam penyelenggaraan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru ada beberapa faktor penting dalam pelayanan diantaranya :
  - a. Komunikasi dan Sumber Daya berupa kemampuan aparat di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dinilai cukup baik, akan tetapi perlu dioptimalkan didalam pemberian tugas-tugasnya serta sikap didalam memberikan pelayanan yang prima.
  - b. Struktur birokrasi yang ada belum menunjukkan kondisi yang baik dalam menjalankan tugas, sehingga timbul hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan yang berdampak panjangnya birokrasi didalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat.

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tata

Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Sudah waktunya pemberlakuan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru seperti konsep aslinya, tidak hanya sebagai loket penerima saja, melainkan di lokasi Pelayanan tersebut juga terdapat instansi pemroses yang berwenang. Sehingga proses, waktu dan biaya dapat dioptimalkan pelayanannya.
2. Dalam pelayanan publik harus semakin mengembangkan keterbukaan informasi dan komunikasi, kualitas sumber daya manusia haruslah menguasai teknologi dan berjiwa pelayanan masyarakat, serta sikap didalam menjalankan aktifitas bagi masyarakat dapat diteladani, serta struktur birokrasi dan model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*), dari birokrasi yang minta dilayani menjadi birokrasi yang melayani kepentingan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan nilai nilai yang baik didalam penyelenggaraan pemerintahan bagi pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awang, Azam. 2010, *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moerdiono, 1992, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugroho, Riant, 2008, *Public Policy*,

- Gramedia, Jakarta.
- Ratminto, 1999, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Produktifitas Menuju Good Governance*, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sjamsudin, Syamsiar, 2007, *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Sofa Mandiri dan Indonesia Print, Malang.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Utomo, Warsito, 1997, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valeria A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- , 2003, *Kybernologi : Ilmu Pemerintahan Jilid Baru I & II*, Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2007, *Kybernologi : Sebuah Charta Pembaharuan*, Sirio Credentia Center, Tangerang Banten.
- , 2007, *Kybernologi : Sebuah Profesi*, Sirio Credentia Center, Tangerang Banten.
- , 2008, *Kybernologi : Sebuah Methamorfosis*, Sirio Credentia Center, Tangerang Banten.
- , 2008, *Kybernologi : Kepamongprajaan*, Sirio Credentia Center, Tangerang Banten.
- , 2009, *Kybernologi Politik dan Kybernologi Administrasi*, Sirio Credentia Center, Tangerang Banten.
- Peraturan Perundang-undangan :**
- Undang-undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- BAHAN BACAAN LAIN**
- Administrasi Pemerintahan Kota Pekanbaru Tahun 2014
- Profil Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2014
- Skripsi Riska Handayani, Tahun 2010, *Pemberdayaan Aparatur Pemerintahan Kepenghuluan Di Desa Ceruk Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*.

