

**EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO  
DI KOTA BANDAR LAMPUNG  
(Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar  
Lampung)**

**(Skripsi)**

**Oleh  
MUHAMMAD KHADAFI**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2023**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO DI KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung)**

**Oleh:  
Muhammad Khadafi**

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung adalah terus menggiatkan sosialisasi perizinan. Salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mengajukan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). IMB adalah perizinan bangunan yang diterbitkan untuk melakukan kegiatan mendirikan bangunan. Ruko merupakan akronim dari rumah toko, artinya sejenis rumah yang sekaligus berfungsi sebagai toko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung. Metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP). Secara umum sudah berjalan optimal. Pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung cukup responsif, dimana petugas IMB selalu ada di tempat di saat jam pelayanan. Selain itu, jika petugas berhalangan datang, maka petugas lain yang akan menggantikan posisinya untuk sementara waktu. Hal inipun juga sama terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, namun tidak semua tugas dapat digantikan oleh petugas lain karena mereka mempunyai bagian tugas masing-masing dan masih ada masyarakat yang harus menunggu karena staf yang bersangkutan tak ada di tempat. Saran, Agar implementor kebijakan lebih meningkatkan pengawasan kepada obyek retribusi dan penyesuaian prasyarat izin dengan regulasi yang ada. Sehingga harapan akan keberhasilan dari kebijakan pelayanan IMB sebagai alat pengendali penataan ruang bisa lebih maksimal dan dapat bergerak secara dinamis.

**Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan, Ruko.**

## **ABSTRACT**

### ***EVALUATION OF SERVICE LICENSES TO ESTABLISH SHOP BUILDINGS IN BANDAR LAMPUNG CITY*** ***(Study on the Investment and Licensing Board of Bandar Lampung City)***

**Oleh**  
**Muhammad Khadafi**

*One of the efforts taken by the Investment and Licensing Agency (BPMP) of Bandar Lampung is to continue to intensify licensing socialization. One of them is public awareness to apply for an IMB (Building Permit). IMB is a building permit issued to carry out building construction activities. Ruko is an acronym for shop house, which means a kind of house that also functions as a shop. The purpose of this research is to find out and explain the evaluation of shop building permit services in the city of Bandar Lampung. The data analysis method used is descriptive qualitative. The results of the study show that the evaluation of shop building permit services in Bandar Lampung City can be seen from compliance with the established procedures for Building Permit services (IMB) in Bandar Lampung City which are in accordance with established regulations, namely through Mayor Regulation No. 6 of 2011 concerning Operational Standards Procedure (SOP) Issuance of Licensing at the Investment and Licensing Agency (BPMP). In general, it has been running optimally. Public services at the Investment and Licensing Agency (BPMP) of Bandar Lampung City are quite responsive, where IMB officers are always on site during service hours. In addition, if the officer is unable to come, then another officer will temporarily replace his position. This is also the case at the Investment and Licensing Agency (BPMP) of Bandar Lampung City, but not all tasks can be replaced by other officers because they have their respective duties and there are still people who have to wait because the staff concerned is not there. Suggestion, In order for the policy implementor to increase supervision of the object of retribution and adjust the permit requirements with existing regulations. So that the hope for the success of the IMB service policy as a means of controlling spatial planning can be maximized and can move dynamically.*

***Keywords: Evaluation, Service, Building Permit, Shop house.***

**EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO  
DI KOTA BANDAR LAMPUNG  
(Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar  
Lampung)**

**Oleh  
Muhammad Khadafi**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN  
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO DI KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Khadafi**

Nomor Induk Mahasiswa : 1716021035

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Feni Rosalia M, Si.**  
NIP 196902 19199403 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

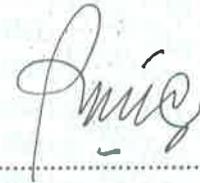
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sigit', positioned above the name of the second member of the committee.

**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.**  
NIP 19611218 198902 1 001

**MENGESAHKAN**

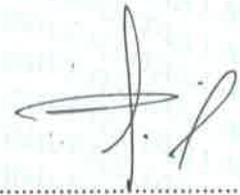
1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Feni Rosalia, M.Si.**



Penguji

: **Drs. Ismono Hadi M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**  
196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 13 September 2023

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 18 Oktober 2023

Munammad Khadafi



Munammad Khadafi  
NPM. 1716021035

Catatan  
Pernyataan ini dilampirkan pada halaman setelah Abstrak

## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Khadafi dilahirkan di Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung Tanggal 18 Mei 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara dari pasangan Bapak Kamil Yusuf dan Ibu Puspa Sari. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Rawa Laut pada tahun 2006-2011. Kemudian, melanjutkan pendidikan pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 4 Bandar Lampung pada tahun 2011-2014. Setelahnya penulis melanjutkan lagi pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Bandar Lampung. Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Melalui Jalur SNMPTN. Pada bulan Juli 2017 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan enggal kelurahan rawa laut selama 40 Hari. dan penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Biro Umum Provinsi Lampung selama 40 hari.

## **MOTTO**

*“Berproseslah dengan baik, karena prosesmu tempat belajar terbaikmu”  
(Muhammad Khadafi)*

*Dunia ini ibarat bayangan, kalau kamu berusaha menangkapnya ia akan lari,  
tapi kalau membelakanginya, ia tidak punya pilihan selain mengikutimu  
(Muhammad Khadafi)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Esa atas berkat rahmat hidayahnya sehingga karya ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam selalu dicurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW.

Karya ini ku persembahkan kepada:

Ayahanda Kamil Yusuf dan Ibunda Puspa Sari yang selalu menjadi penyemangatku, yang telah membesarkan anakmu ini dengan penuh kasih sayang, terima kasih untuk doa yang tiada hentinya serta pengorbanan yang telah dilakukan dan keikhlasan yang selalu kalian berikan dan adikku:

Mustika Putri

”Terima kasih telah banyak memberi semangat, bantuan, dukungan, motivasi dan doa yang tiada hentinya serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini”  
Seluruh dosen yang telah berjasa dalam membimbing, mengajar dan mengarahkan serta memberikan ilmu untuk bekalku dimasa yang akan datang.  
Semua keluarga, Sahabat dan orang yang menyayangiku. terima kasih telah memberikan doa dan dukungannya sehingga karya ini dapat terselesaikan.

Almamater Tercinta, Univeritas Lampung

## SANWACANA

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan berkah dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan harapan penulis dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUKO DI KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung)”** disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat untuk orang lain. Berbekal pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari tanpa adanya bantuan, dukungan, motivasi, semangat, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak mungkin skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala yang telah Engkau berikan, dan atas semua yang telah Engkau takdirkan. Hamba-Mu ini hanyalah lemah dan Engkaulah Maha Segalanya.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi K.M.A., selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.  
Terima kasih atas nasihat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Bapak Darmawan Purba, S.IP., M.IP., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sebagai Dosen Pembimbing Akademik
8. Ibu Dr. Feni Rosalia M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, masukan, motivasi, bahkan meluangkan waktu untuk membimbing penulis. Penulis mengucapkan mohon maaf atas segala salah dan khilaf selama dibimbing, semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan bagi bapak dan keluarga.
9. Bapak Drs, Ismono Hadi M.Si, selaku Dosen Penguji pada ujian terima kasih atas kesediaannya dalam memberikan pengarahan dan pengetahuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Mba Shela, mas Puput dan Mas Dede selaku *staff* Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terima kasih telah membantu penulis dalam segala proses administrasi.
11. Seluruh Dosen dan Karyawan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu, nasihat, dan pengetahuan bermanfaat

selama penulis menuntut ilmu.

12. Kedua orang tuaku, Ayah Kamil Yusuf dan Ibu Puspa Sari yang sangat aku sayangi, cintai dan sangat aku banggakan yang rela mengorbankan istirahatnya demi kepentingan anak-anaknya. Ibu terimakasih untuk segala nasihat, bimbingan, waktu dan tenaganya, terimakasih telah menjadi tempat untukku bercerita dan menjadi gudang solusi atas segala permasalahanku. Ayah, terimakasih atas segala pengorbanan, tenaga serta waktunya demi kesuksesan anak-anaknya yang sampai saat ini mungkin belum memberikan yang terbaik, tetapi esok pasti akan kami buktikan mak, yah. Kasih sayang serta pengorbanan kalian tidak akan pernah terbalaskan serta akan aku ingat sampai akhir hayat. Terimakasih untuk semua pengorbanan dan doa ayah dan ibu, semoga Allah selalu memberikan kesehatan kepada kalian.
13. Adik ku Mustika Putri, saudara sekaligus sahabat terbaik, terimakasih telah menjadi teman untuk bertukar pikiran, berbagi suka duka dan selalu memotivasiku untuk meraih kesuksesan.
14. Keluarga Besar Yusuf dan Keluarga Besar Muzzaki, terimakasih atas segala doa, motivasi serta dukungan untuk saya sampai bisa ke tahap ini.
15. Terimakasih teman seangkatan yang sudah membantu dan memotifasi sehingga tercipta ide ide untuk menyusun skripsi de Raena Moetia Lestari, S.M. Achmad Raehan Hatim, Fauzan Bayu Darmawan, Giovanni S,Ip, Santoso, Akbar, Ramadhani Gista, Evando Yulisa S,Ip Ridho Makarim S,Ip, Andre Indrawan S,A punya semangat yang tinggi dan pantang menyerah dalam menghadapi semua rintangan
16. Teman-teman KKN Kecamatan Enggal Kelurahan Rawa Laut Bandar

Lampung, terima kasih untuk 40 hari yang berkesan.

17. Keluarga besar, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu, memberikan motivasi serta doa kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.
18. Terima kasih kepada almamater tercinta, Universitas Lampung.

Bandar Lampung, Juni 2023  
Penulis

Muhammad Khadafi

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR GAMBAR

#### I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9

#### II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Evaluasi Pelayanan Publik.....	10
1.1 Pengertian Evaluasi .....	10
1.2 Fungsi Evaluasi .....	11
1.3 Proses Evaluasi .....	11
1.4 Tahapan Evaluasi .....	13
1.4 Pendekatan Evaluasi .....	15
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	16
1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
1.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik .....	17
1.3 Indikator Indikator Pelayanan Publik .....	20
C. Kriteria Evaluasi Pelayanan Publik .....	24
D. Tinjauan Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	27
1.1 Pengertian Izin .....	27
1.2 Prosedur Dan Persyaratan Izin .....	29

1.3 Izin Mendirikan Bangunan .....	30
E. Kerangka Pikir .....	42
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Fokus Penelitian .....	44
D. Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data .....	48
G. Teknik Keabsahan Data .....	49
<b>IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung .....	53
B. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung	56
<b>V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	59
B. Pembahasan.....	89
<b>VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Gambar	Halaman
1.1 Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung tahun 2021 .....	4
1.2 Jumlah Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bandar Lampung tahun 2019-2021 .....	5
1.3 Data Ruko yang Telah Melakukan Permohonan IMB pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung Tahun 2019-2021 .....	6
2.1 Tipe Evaluasi Pelayanan Publik Menurut Willian N. Dunn.....	22
4.1 Target dan Realisasi IMB Tahun 2022. ....	80
4.2 Kepatuhan Terhadap Standar Operasional Prosedur .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	29
2. Loket Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan .....	61
3. Proses Pembangunan Gedung pada tahap 60% .....	71
4. Proses Pembangunan Gedung pada tahap 100% .....	72

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan Perizinan adalah pelayanan terhadap pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan (Hadjon, 2016: 2).

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada optimalnya fungsi perizinan tersebut, secara khusus pelayanan pada unit layanan. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhannya terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus perizinan tersebut. Salah satu pelayanan perizinan adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan kepada orang pribadi untuk mendirikan suatu bangunan yang digunakan sebagai rumah tinggal. Pedoman teknis ini bertujuan untuk terwujudnya bangunan gedung yang didirikan dengan memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis bangunan gedung sesuai dengan fungsinya, guna mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, sesuai dengan tata bangunan yang serasi dan selaras dengan lingkungannya, yang diselenggarakan secara tertib untuk menjamin keandalan teknis bangunan gedung, serta

terwujudnya kepastian hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung.

Hasil penelitian Oktariyanda (2016) tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal, Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana. Kesimpulan penelitian bahwa pelayanan IMB pada BPPT Sidoarjo sudah dilakukan dengan baik, meskipun ada beberapa aspek yang kurang optimal.

Hasil penelitian Hului (2014) tentang Studi Tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan IMB Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan IMB di BPPTSP telah diterapkan. Prosedur pelayanan IMB telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan: prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Waktu penyelesaian pembuatan IMB telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian, namun dalam pelaksanaannya masih tidak maksimal, masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan IMB. Biaya pelayanan telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Faktor yang mendukung adalah dasar hukum yang jelas, kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan perijinan, sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat adalah kurangnya jumlah pegawai di BPPTSP, kesadaran masyarakat masih rendah terhadap kepemilikan Sertifikat IMB.

Hasil Penelitian Dewi (2012) tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar), hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan di bidang Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Denpasar bisa dikatakan belum optimal, ini juga menjelaskan bahwa desentralisasi yang berjalan selama 15 tahun di Indonesia khususnya di Bali belum optimal.

Hasil penelitian Hasri (2016) tentang Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Nagan Raya Dari hasil penelitian ini ditemukan untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, terbukti makin meningkatnya masyarakat didalam pengurusan IMB, cuma masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan berupa masih kurangnya sarana dan prasarana, serta biaya operasional yang masih tidak mencukupi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada subjek penelitian, dimana penelitian-penelitian sebelumnya membahas mengenai pelaksanaan standar pelayanan IMB, akuntabilitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dan pelaksanaan pelayanan IMB, sedangkan pada penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko.

Fungsi perizinan tersebut dapat berjalan optimal, karena adanya upaya saling mendukung antara kepentingan masyarakat dan pemerintah kota sendiri. Hal ini kemudian melatarbelakangi perlu adanya kajian yang membahas mengenai upaya-upaya peningkatan kualitas manajemen pelayanan pada unit pelayanan perizinan khususnya IMB. Hal yang telah dilakukan untuk mendukung keoptimalan fungsi suatu pelayanan perizinan. Pelayanan yang baik pada unit layanan akan memberikan implikasi pada optimalnya fungsi perizinan IMB pada aspek yang lebih luas yaitu dalam pengendalian pemanfaatan ruang, kontribusi pada perekonomian daerah, mendukung keseimbangan lingkungan dan pada akhirnya akan mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan.

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung adalah terus menggiatkan sosialisasi perizinan. Salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mengajukan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). IMB adalah perizinan bangunan yang diterbitkan untuk melakukan kegiatan mendirikan bangunan. Ruko merupakan akronim dari rumah toko, artinya sejenis rumah yang sekaligus berfungsi sebagai toko. Besaran biaya/retribusi penerbitan izin sangat bervariasi tergantung jenis perizinannya. Besaran retribusi ini telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan daerah. Kesadaran masyarakat untuk membuat IMB memang sudah meningkat. Dalam satu bulan, rata-rata mencapai lebih dari seratus berkas pemohon. IMB itu tidak sekedar untuk memenuhi keadministratifan saja, namun juga mengandung nilai ekonomis. Misalnya, jika seseorang akan mengajukan kredit ke bank dengan jaminan rumah, maka IMB sangat dibutuhkan. Karena itu, IMB sangat penting fungsinya (Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung, 2020).

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung tahun 2021

No	Nama Izin	Total Berkas	
		Diterima	Terbit
1	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	610	524
2	TDP (Tanda Daftar Perusahaan)	630	558
3	HO / SITU (Surat Izin Usaha Usaha	656	595
4	Tanda Daftar Gudang	234	200
5	IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi)	85	61
6	Reklame	154	99
7	<b>IMB (Izin Mendirikan Bangunan)</b>	<b>453</b>	<b>300</b>
8	TDI (Tanda Daftar Industri)	4	3
9	IUI (Izin Usaha Industri)	2	2
10	Angkutan	4	4
11	Limbah Cair	9	5
12	Klinik	15	11
13	Dokter	130	116
14	Izin praktik bidan	301	287
15	Izin kerja bidan	35	29
16	Izin praktik perawat	65	62
17	Izin kerja perawat	132	93
18	Izin kerja perawat anestesi	2	2
19	Izin praktik apoteker	21	16
20	Izin apotek	13	10
21	Izin kerja farmasi	25	21
22	Izin kerja ahli teknologi laboratorium	3	3
23	Izin kerja RO	4	4
24	Izin optikal	3	3
25	Izin kerja tenaga gizi	3	3
26	Izin kerja perawat gigi	2	1
27	Izin radiologi	1	1

No	Nama Izin	Total Berkas	
		Diterima	Terbit
28	Izin toko alat kesehatan	3	3
29	Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3	12	9
30	TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	8	6
31	Izin Pendirian SPBU/Pom Bensin	3	3
32	Izin Lokasi	5	5
33	Surat Keterangan Racun Api	15	12
34	Izin Pendirian Rumah Sakit	4	4
35	Izin Potongan Hewan	40	30
<b>Total Izin</b>		<b>3652</b>	<b>3209</b>

Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung (2021)

Tabel 1.2 Jumlah Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bandar Lampung tahun 2019-2021

No	Bulan	Tahun Anggaran			Jumlah	Ket
		2019	2020	2021		
1	Januari	2	11	10	23	2019=124
2	Februari	15	12	14	41	2020=217
3	Maret	21	34	27	82	2021=300
4	April	6	15	16	37	
5	Mei	13	20	25	58	
6	Juni	13	21	-	34	
7	Juli	14	27	21	62	
8	Agustus	4	-	20	24	
9	September	5	16	12	33	
10	Oktober	10	20	-	30	
11	November	11	24	68	103	
12	Desember	10	17	87	114	
<b>Jumlah</b>					641	

Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung (2021)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan. Melihat pentingnya Surat Izin Mendirikan bangunan tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang lainnya, tetapi surat Izin Mendirikan Bangunan juga sangat penting bagi negara, demi tercapainya tertib hukum dibidang perizinan bangunan sehingga menjamin kepastian hukum. Maka perlu perhatian serius dalam upaya mensukseskan program ini.

Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung ini merupakan pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung, di mana untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah perlu dibantu oleh perangkat daerah yang dapat menyelenggarakan seluruh urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah. Langkah yang ditempuh Pemerintah Kota Bandar Lampung dengan membentuk Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung sebagai badan yang membidangi masalah perizinan dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), merupakan salah satu bentuk kebijakan.

Berikut adalah data ruko yang telah melakukan IMB pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung Tahun 2019-2021

Tabel 1.3 Data Ruko yang Telah Melakukan Permohonan IMB pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung Tahun 2019-2021

No	Kecamatan	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Jumlah Unit	Jumlah pintu	Jumlah Unit	Jumlah pintu	Jumlah Unit	Jumlah Pintu
1	Tanjung Karang Timur	5	21	8	25	8	29
2	Tanjung Karang Pusat	5	7	11	37	8	22
3	Teluk Betung Selatan	6	15	8	12	2	5
4	Teluk Betung Utara	0	0	1	1	6	16
5	Teluk Betung Barat	1	2	3	13	2	21
6	Rajabasa	3	17	3	14	1	3
7	Kedaton	5	27	5	18	8	33
8	Panjang	1	2	5	5	1	1
9	Kemiling	8	8	0	0	3	3
10	Sukabumi	5	19	6	24	9	32
11	Sukarame	3	10	7	30	8	35
12	Tanjung Seneng	0	0	1	2	4	17
13	Tanjung Karang Barat	2	2	1	1	7	30
<b>Jumlah</b>		44	138	59	182	67	204

Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung (2021)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung selama tahun 2019-2021 telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan IMB Jenis Ruko. Fenomena yang terjadi pada Evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung adalah dimana Wali Kota Bandar Lampung menjanjikan pemerintah kota ini akan meningkatkan pelayanan publik, menyusul survei Komisi Pemberantasan Korupsi yang

menempatkan pada peringkat kedua terbawah paling rendah pelayanan masyarakatnya. Walikota menegaskan, pihaknya akan terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama menyangkut proses perizinan, pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan pelayanan publik lainnya. Survei integritas itu dilakukan terhadap tiga unit pelayanan seperti pembuatan KTP, SIUP dan IMB dan hasilnya menunjukkan dari 66 daerah yang disurvei Kota Bandarlampung urutan terendah nomor dua setelah Kota Depok. (<https://lampung.antaranews.com/berita/267186/integritas-pelayanan-publik-pemkot-bandarlampung-rendah>, diunduh tanggal 12 Agustus 2022).

Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) telah beroperasi di Gedung Pelayanan Satu Atap Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung. Memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan, karena untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan. Manfaat telah memiliki IMB diantaranya pemerintah akan membayar ganti rugi atas bangunan yang beralih fungsi menjadi fasilitas umum atau terkena pelebaran jalan. Dengan membayar retribusi IMB berarti telah ikut menyumbang pendapatan asli daerah dan pembangunan di Kota Bandar Lampung. Wilayah Kota Bandar Lampung akan tertata dengan baik, teratur, dan indah karena bangunannya dibangun sesuai lokasi peruntukan (<http://www.saibumi.com>, diunduh Tanggal 18 Juni 2022).

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandar Lampung terus gencar melakukan sosialisasi dispensasi retribusi izin mendirikan bangunan (IMB). Hingga tahun 2022 setiap yang mengurus IMB akan mendapat potongan 50 persen dari total biaya pengurusan IMB. Sehingga kegiatan publikasi dan promosi tentang pelayanan perizinan serta pengaduan pun meningkat. Selain itu, Pemkot Bandar Lampung melalui pihak Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) melakukan intensifikasi terhadap penerimaan retribusi IMB dengan cara melakukan sosialisasi. Pernyataannya tersebut disampaikan dalam rapat paripurna penyampaian jawaban wali kota atas pandangan umum fraksi terhadap Raperda tentang Perubahan APBD Kota Bandar Lampung dan penandatanganan nota kesepakatan kebijakan umum anggaran dan prioritas plafon anggaran

sementara APBD Kota Bandar Lampung. (<http://www.lampost.com>, diunduh Tanggal 18 Juni 2022).

Berdasarkan kajian dari berbagai berita tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung masih pada peringkat kedua terbawah paling rendah pelayanan masyarakatnya. Serta memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan kewajiban bagi setiap pemilik bangunan, karena untuk menjamin kejelasan eksistensi bangunan atau legalitas bangunan. Selain itu Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung juga menemukan sebuah ruko di Kota Bandar Lampung yang digunakan sebagai *minimarket* yang belum memiliki izin usaha toko modern (IUTM), tetapi toko tersebut sudah memiliki izin usaha mikro kecil (IUMK) hal ini membuat pengguna pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak mengetahui persyaratan lain yang harus di lengkapi untuk mendirikan bangunan yang bertujuan untuk lahan usaha. Hal ini mengakibatkan banyak pungenan pelayanan belum memahami apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendirikan usaha bukan hanya izin mendirikan bangunan saja yang harus di lengkapi tetapi masih banyak teknis lainnya yang harus di lengkapi, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung membuat para pelaku usaha salah kaprah dalam menggunakan pelayanan izin usaha. Oleh karena itu diperlukan evaluasi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Ruko di Kota Bandar Lampung, sehingga akan dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan hasil pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Ruko oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung yang selama ini masih belum optimal.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Evaluasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Ruko di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dalam bidang Akademik mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya yang berkaitan pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung agar dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Tentang Evaluasi**

#### **1.1 Pengertian Evaluasi**

Evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai. Mengukur lebih bersifat kuantitatif, sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif. Namun secara umum orang hanya mengidentikkan kegiatan evaluasi sama dengan menilai, karena aktifitas mengukur sudah termasuk di dalamnya dan tak mungkin melakukan penilaian tanpa didahului oleh kegiatan pengukuran (Arikunto, 2019:117). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil tes terhadap standar yang ditetapkan. Perbandingan yang telah diperoleh kemudian dikualitatifkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menentukan nilai atau harga tentang sesuatu, termasuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produk, prosedur, serta alternatif strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sulistiyani, 2019:50).

Menurut pengertian istilah, Thoha (2043:1) mengatakan bahwa “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.” Secara umum, Cross (dalam Sukardi, 2015:1) berpendapat bahwa “evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah tercapai.” Hal ini dijelaskan lagi oleh Sukardi (2015: 1), bahwa definisi tersebut menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan.

Pengertian evaluasi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut di atas memberikan gambaran tentang evaluasi. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut sehubungan dengan penelitian ini, mengartikan penelitian evaluasi adalah suatu usaha untuk mengetahui kinerja suatu program kegiatan dengan mengumpulkan bukti-bukti yang ada hubungannya dengan sistem pencapaian tujuan program kegiatan tersebut.

## **1.2 Fungsi Evaluasi**

Tagliante (2016:47) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan sangat penting dalam menilai suatu kebijakan publik. Karena evaluasi memiliki fungsi yang membuat sebuah kebijakan perlu untuk dievaluasi yaitu:

- a. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan serta tujuan yang telah dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai dalam memecahkan masalah.
- b. Evaluasi memberi sumbangan terhadap klarifikasi dan kritik terhadap nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target dalam kebijakan publik. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target dalam menanyakan tujuan dan sasaran.
- c. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk dalam pemecahan masalah. Evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan baru.

## **1.3 Proses Evaluasi**

Proses evaluasi yang dimaksud untuk menguraikan dan memahami bagaimana berjalannya sebuah program. Proses evaluasi kebanyakan memerlukan deskripsi tentang berjalannya suatu program, berdasarkan pengamatan dengan petugas administrasi program, banyak proses evaluasi berpusat pada bagaimana program itu dijalankan. Viviane dan Gilbert de Lansheere (2018: 89) menyatakan suatu proses dalam program harus dimulai dari suatu perencanaan. Oleh karena itu proses pelaksanaan suatu evaluasi harus didasarkan atas rencana evaluasi

program tersebut. Namun demikian, dalam sebuah praktek tidak jarang ditemukan suatu evaluasi terhadap suatu program justru memunculkan ketidakjelasan fungsi evaluasi, institusi, personal yang sebaiknya melakukan evaluasi dan biaya untuk evaluasi.

“Proses” sebagai fokus dalam evaluasi berimplementasi pada bagaimana dalam melihat hasil atau keluaran yang dihasilkan dari pada hanya melihat hasilnya, suatu analisis proses dengan mana suatu program membuahkan hasil. Proses evaluasi itu berkembang, deskriptif, berkesenambungan, luwes, dan induktif. Evaluator proses mengedepankan pemahaman dan mendokumentasi realita dari hari ke hari suatu rogram selama pengkajian. Evaluator mencoba mengurai apa yang sesungguhnya terjadi pada suatu program dalam suatu pencarian pola utama dan nuansa penting yang memberi karakter program. Proses evaluasi mensyaratkan adanya kepekaan baik kualitatif maupun kuantitatif yang berubah dalam program selama perkembangan artinya menjadi sangat akrab dengan hal rinci sebagai suatu program. Proses evaluasi memandang tidak hanya aktifitas moral dan hasil yang diharapkan, tetapi juga menyelidiki pola-pola tidak formal dan akibat yang tidak diharapkan, tetapi juga menyelidiki pola-pola tidak formal Akhirnya proses evaluasi biasanya memasukan persepsi orang yang dekat dengan program mengenai bagaimana semuanya berjalan.

Proses evaluasi mengambil keputusan sehingga bisa berjalan suatu program. Proses evaluasi juga berguna dalam memungkinkan masyarakat untuk tidak terlibat secara dekat dalam program, sebagai contoh pemberi dana dari luar pegawai pemerintah, ini memungkinkan orang luar untuk membuat suatu keputusan yang lebih cerdas tentang bertanggung jawab mengenai suatu program, pada akhirnya proses evaluasi pada umumnya berguna untuk memperluas gagasan dan mengikuti program dibawah suatu kondisi dimana program itu telah dilakukan sebagai proyek percontohan atau pertimbangan sebagai model yang berguna untuk dijadikan contoh. Proses melakukan evaluasi mungkin saja berbeda sesuai persepsi teori yang dianut. Namun evaluasi harus memasukan ketentuan dari tindakan sejalan dengan fungsi evaluasi yaitu:

- a. Memfokuskan evaluasi.
- b. Mendesain evaluasi.
- c. Mengumpulkan informasi.
- d. Menganalisa Informasi.
- e. Melaorkan hasil evaluasi.
- f. Mengolah evaluasi

Pada proses evaluasi ada beberapa etika birokrasi yang perlu diperhatikan oleh pihak-pihak yang erat hubungannya dengan tugas-tugas evaluasi, antara lain:

- a. Suatu tugas atau tanggung jawab, maka pemberi tugas atau yang menerima tugas harus jelas
- b. Pengertian dan konotasi yang sering tersirat dalam evaluasi adalah mencari kesalahan harus dihindari.
- c. Pengertian evaluasi adalah untuk membandingkan rencana dalam pelaksanaan dengan melakukan pengukuran-pengukuran kuantitatif totalis program secara teknik, maka dari itu hendaknya ukuran-ukuran kualitas dan kuantitas tentang apa yang dimaksud dengan berhasil telah dicantumkan sebelumnya dalam rencana program secara eksplisit.
- d. Tim yang melakukan evaluasi adalah pemberi saran atau nasehat kepada manajemen, sedangkan pendayagunaan saran atau nasehat serta pembuat keputusan atas dasar saran atau nasehat tersebut berada di tangan manajemen program.
- e. Dalam pengambilan keputusan yang telah dilakukan atas data-data atau penemuan teknis perlu dikonsultasikan secermat mungkin karena menyangkut banyak hal tentang masa depan proyek dalam kaitan dengan program.
- f. Hendaknya hubungan dengan proses harus didasari oleh suasana konstruktif dan objektif serta menghindari analisa-analisa subjektif. Dengan demikian evaluasi dapat ditetapkan sebagai salah satu program yang sangat penting dalam siklus manajemen program.

#### **1.4 Tahapan Evaluasi**

Evaluasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisis kebijakan. Menurut Dunn (2013: 609-610) fungsi evaluasi, yaitu: “Pertama, dan yang paling penting,

evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan. Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi”.

Berdasarkan pendapat Dunn (2013: 608-609) di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu proses kebijakan yang paling penting karena dengan evaluasi kita dapat menilai seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan dengan melalui tindakan publik, di mana tujuan-tujuan tertentu dapat dicapai. Sehingga kepastian dari kebijakan dapat dipastikan dengan alternatif kebijakan yang baru atau merevisi kebijakan. Evaluasi mempunyai tahapan yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya yaitu:

1. Fokus nilai.

Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.

2. Interdependensi fakta-nilai.

Tuntutan evaluasi tergantung baik ”fakta” maupun “nilai”.

3. Orientasi masa kini dan masa lampau.

Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan.

4. Dualitas nilai.

Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara.

Berdasarkan penjelasan di atas, tahapan evaluasi terdiri dari empat karakter, yang pertama yaitu fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. Kedua yaitu interdependensi fakta-nilai, karena untuk menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu. Ketiga yaitu orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluatif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan

tersebut. Keempat yaitu dualitas nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

### **1.5 Pendekatan dalam evaluasi**

Pengetahuan tentang evaluasi akan mempengaruhi jawaban bagaimana evaluasi. Ada beberapa konsep tentang evaluasi dan bagaimana melakukannya yang dinamakan pendekatan evaluasi, istilah pendekatan evaluasi ini diartikan sebagai beberapa pendapat tentang apa tugas evaluasi dan bagaimana dilakukan dengan kata lain tujuan dan prosedur evaluasi. Michael Scriven mengemukakan beberapa pendekatan dalam evaluasi (dalam Farida Yusuf, 2016:64), yaitu:

- a. Pendekatan Eksperimental Yang dimaksud dengan pendekatan eksperimental yaitu evaluasi yang berorientasi pada pengguna *experimental science* dalam program evaluasi. Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik, tujuan evaluator yaitu untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu yang mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dalam pengaruh program.
- b. Pendekatan yang berfokus kepada keputusan.  
Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengolahan program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini, informasi akan sangat berguna apabila dapat membantu para pengelola program pembuat keputusan, oleh karena itu kegiatan evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk suatu program.
- c. Pendekatan yang responsif  
Dalam pendekatan ini evaluasi berarti mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang dari semua orang yang terlibat, yang berminat dan yang berkepentingan dengan evaluasi, evaluator tidak begitu percaya ada satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang dapat ditemukan dengan tes, kusioner, atau analisis statistik. Tetapi setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakan secara unik dan evaluator mencoba menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan menguraikan pertanyaan melalui pandang orang-

orang tersebut. Tujuan evaluator adalah berusaha mengerti urusan program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda.

d. Pendekatan evaluasi bebas dari tujuan

Evaluasi program secara tradisional artinya mengukur pencapaian suatu tujuan, berdasarkan perangkat yang dibuat sebelumnya secara hati-hati dari tujuan yang dapat diukur. Evaluasi bebas dari tujuan artinya mengumpulkan data secara langsung tentang pengaruh dan efektifitas program tanpa dibatasi oleh fokus sempit yang dinyatakan sebagai tujuan. Pada umumnya evaluasi bebas dari tujuan masyarakat evaluator mendapat penilaian tentang apakah program itu mencoba melakukan sesuatu dengan memfokuskan pada temuan apa yang sebenarnya terjadi dalam program dan sebagai akibat dari program. Evaluator selanjutnya dapat mencapai terbuka apakah data muncul dari fenomena suatu program.

## **B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

### **1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda (Kotler dalam Lukman, 2017:8).

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2015:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisi pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. (Sedarmayati,2014:78).

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir (2016: 12) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum antara lain:

- a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
- c. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
- d. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
- e. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

## **1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Setiap negara di manapun serta apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan

pelayanan publik yang baik bagi warganya. Pelayanan publik (*public service*), merupakan salah satu pembahasan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi.

Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kemampuan birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan birokrasi di lapangan, pelayanan publik pun menarik minat tersendiri untuk dipelajari. Penilaian terhadap kemampuan birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat pula dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Dwiyanto dkk, 2012).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Dalam hubungannya dengan pelayanan birokrasi pemerintah, aparatur birokrasi yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat perlu menyadari bahwa pada dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima (*excellent services*), sebagai berikut:

- a) Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi,
- b) Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif,
- c) Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang bakal timbul akan diminimalisir, dan

- d) Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial. Untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, maka perilaku aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan harus melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati (Patton: 2017).

Salah satu kekurangan mendasar organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ketidakmampuannya menciptakan suatu iklim organisasi pembelajar. Padahal dalam tuntutan masyarakat yang semakin dinamis organisasi sangat diharapkan memiliki karakter organisasi pembelajar. Menurut Sangkala (2017: 210), bahwa organisasi pembelajar akan memiliki kemampuan memperbaiki dan meningkatkan adaptabilitas serta kapasitasnya dalam memenuhi tuntutan lingkungan. Organisasi yang di dalamnya berisi orang-orang yang senang belajar dan senantiasa membantu organisasi melahirkan pengetahuan dan keterampilan baru. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki Iklim investasi. Buruknya kinerja birokrasi publik di Indonesia sering menjadi determinan yang penting dari penurunan minat investasi. Dari berbagai studi dan observasi, kinerja birokrasi publik di Indonesia tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya, pemerintah mengalami kesulitan dalam menarik investasi, belum lagi ditambah dengan masalah-masalah lain, seperti ketidak-pastian hukum dan keamanan nasional.

Dalam kehidupan sosial, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki sistem kehidupan masyarakat yang lebih mengembangkan pola hubungan secara terbuka, taat aturan, menghargai hasil kerja secara profesional, dan berorientasi pada kepuasan hasil kerja (produktivitas). Pada akhirnya perbaikan kinerja birokrasi akan lebih mendorong tumbuhnya sistem sosial yang mengutamakan etos kerja dan moralitas sebagai bagian dari relasi sosial. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh

masyarakat yang banyak terjadi di berbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidak-puasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa di bangun kembali. Oleh sebab itu, kajian mengenai kinerja birokrasi publik menjadi isu sentral dan memiliki nilai strategis, terutama yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.3 Indikator-Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2016:43), kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, diantaranya W. E Deming menyebut kualitas merupakan perbaikan berkesinambungan (*continuos improvement*), Joseph M. Juran menyebut kualitas sebagai cocok untuk digunakan (*fit use for*), Philip Crosby mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya, JW Cortado menyebut kualitas dalam satu frase, yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat diberikan kepada masyarakat apabila telah memenuhi beberapa indikator dari pelayanan itu sendiri. Indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons terdiri dari:

1. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empati*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. (Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela, 2016:7).

Indikator-indikator pelayanan publik tersebut selain dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, juga dapat menciptakan suasana pola interaksi yang baik antara masyarakat dengan birokrat yang dapat dilihat dari adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dari birokrat untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik secara konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sinambela (2016:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2017:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

- e. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2016). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan

swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (2012: 45).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

### C. Kriteria Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi mempunyai definisi yang beragam, Dunn (2013: 608), memberikan arti pada istilah evaluasi bahwa: “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan”.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi pelayanan publik merupakan hasil pelayanan di mana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses pelayanan adalah evaluasi pelayanan publik. Menurut Lester dan Stewart yang dikutip oleh Agustino (2016: 186) bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan. Jadi, evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat meraih hasil yang diinginkan.

Adapun menurut Ndraha (2018:201) berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya. Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan. Danim (2010:14) mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah: “Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut, yaitu:

- a. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.

- b. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen
- c. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai”

Pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana. Sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya. Menurut Muchsin (2012: 110), evaluasi pelayanan publik pemerintah adalah sebagai hakim yang menentukan kebijakan yang ada telah sukses atau gagal mencapai tujuan dan dampak-dampaknya. Evaluasi pelayanan publik pemerintah dapat dikatakan sebagai dasar apakah kebijakan yang ada layak untuk dilanjutkan, direvisi atau bahkan dihentikan sama sekali.

Sedangkan Dunn dalam Nugroho (2012: 729) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi pelayanan publik sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Tipe Evaluasi Pelayanan Publik Menurut Willian N. Dunn**

<b>Tipe Kriteria</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Indikator</b>
Efektivitas	Apakah yang diinginkan telah tercapai ?	a. Pencapaian Tujuan b. Integrasi c. Adaptasi
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Perhitungan biaya per unit produk atau layanan
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok-kelompok berbeda?	Pemerataan distribusi manfaat kebijakan
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu?	Kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan

<b>Tipe Kriteria</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Indikator</b>
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Tujuan kebijakan yang benar benar tercapai berguna dan bernilai pada kelompok sasaran, mempunyai dampak perubahan sesuai dengan misi kebijakan

Sumber: Wiliam Dunn dalam (Nugroho 2012: 729)

Berdasarkan tabel di atas menurut Dunn, bahwa kriteria-kriteria evaluasi pelayanan publik dapat diterangkan sebagai berikut:

- a. Efektifitas, berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan.
- b. Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan.
- c. Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
- d. Perataan (*equity*), berkenaan dengan pemerataan distribusi manfaat kebijakan.
- e. Responsivitas, berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.
- f. Ketepatan, dalam proses ini keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari tujuan kebijakan yang benar benar tercapai berguna dan bernilai pada kelompok sasaran, mempunyai dampak perubahan sesuai dengan misi kebijakan tersebut.

Peneliti akan menggunakan tipe penelitian yang dikemukakan oleh Wiliam N. Dunn sebagai bahan dasar acuan penelitian, dengan menggunakan tipe ini peneliti dapat melakukan penilaian terhadap suatu kebijakan berdasarkan lima unsur yakni efektivitas, efisiensi, perataan, responsivitas, ketepatan.

## **D. Tinjauan Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

### **1.1 Pengertian Izin**

Menurut Ateng Syafrudin seperti yang dikutip oleh Adrian Sutedi (2017:152) bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh. Menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge seperti yang dikutip oleh Adrian Sutedi (2017:153) pengertian izin dalam arti luas dan sempit sebagai berikut: Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang- undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu meyim-pang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan.

Izin adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan- keadaan yang buruk. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Adrian Sutedi, 2017:168)

Dalam perkembangannya, secara yuridis pengertian izin dan perizinan tertuang dalam Pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pasal 1 angka 8 ditegaskan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian pasal 1 angka 9 menegaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha (Adrian Sutedi, 2017:173).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari izin adalah instrumen yuridis yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, prosedur, dan persyaratan tertentu yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret.

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha negara yang berwenang yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut: (Adrian Sutedi, 2017:173-175):

- 1) Izin yang bersifat bebas adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memberikan pemberian izin.
- 2) Izin bersifat terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangannya mengaturnya. Misalnya IMB, izin HO, izin usaha industri
- 3) Izin yang bersifat menguntungkan merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya SIM, SIUP, SITU.
- 4) Izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan- ketentuan yang berkaitan kepadanya.
- 5) Izin yang segera berakhir merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relative pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB) yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- 6) Izin yang berlangsung lama merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industry yang berhubungan dengan lingkungan.

- 7) Izin yang bersifat pribadi merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya izin mengemudi (SIM).
- 8) Izin yang bersifat kebendaan yang merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin. Misalnya izin HO, SITU.

## **1.2 Prosedur dan Persyaratan Perizinan**

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping harus menempuh prosedur tertentu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin (Adrian Sutedi, 2017:185).

Menurut Soehino dalam bukunya yang berjudul “Asas-asas Hukum Tata Pemerintahan” seperti yang dikutip oleh Ridwan HR (2017:217), syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif, karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, artinya dalam hal pemberian izin ditentukan suatu perbuatan kongkret dan bila tidak dipenuhi akan dikenai sanksi. Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan itu terjadi.

Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini ditentukan sepihak oleh pemerintah. Meskipun demikian, pemerintah tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan menurut kehendaknya sendiri secara sewenang-wenang, tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari perizinan tersebut. Dengan kata lain, pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui batas tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan hukum yang menjadi dasar perizinan yang bersangkutan (Adrian Sutedi, 2017:187).

### 1.3 Izin Mendirikan Bangunan

Izin dalam arti luas merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan peraturan perundang-undangan dengan memberi izin penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang, ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan didalamnya dapat dilakukan perbedaan berdasarkan figur hukum, figur hukum inilah bahwa semuanya menimbulkan akibat hukum yang kurang lebih sama, yakni dalam keadaan tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang semestinya dilarang.

Izin dalam arti sempit yaitu peningkatan-peningkatan pada suatu peraturan izin pada umumnya di dasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya adalah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun dimana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan sekedarnya. Hal yang pokok dalam izin dalam artian yang lebih sempit ialah bahwa suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuanketentuan yang disangkut dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Jadi persoalannya bukanlah untuk hanya memberi perkenaan dalam keadaan-keadaan yang sangat khusus, tetapi agar tindakan-tindakan yang diperkenankan dilakukan dengan cara-cara tertentu.

Secara teori *verguning*/izin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku. Pada dasarnya mendirikan bangunan adalah sebuah perbuatan yang berbahaya, hal ini karena bangunan merupakan tempat sentral bagi manusia beraktifitas sehari-hari, baik ketika dirumah maupun dikantor. Kriteria bahaya tersebut

muncul ketika bangunan tersebut memiliki syarat tertentu agar tidak rubuh dan mencelakai orang didalam atau disekitarnya. Bangunan didirikan dengan syarat pertimbangan dan perhitungan yang matang mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan. dengan demikian bangunan tersebut akan kuat dan tidak rusak/roboh mencelakai orang didalamnya. Bangunan yang didirikan tanpa adanya perhitungan mengenai kekuatan struktur dan bahan maka akan mudah roboh dan menimbulkan bahaya bagi orang banyak. Dalam rangka melindungi keselamatan masyarakat banyak dari bahaya roboh/rusaknya bangunan maka kegiatan pembangunan harus diawasi, boleh dibangun tetapi dengan syarat tertentu. Diantara syarat itu salah satunya adalah harus kuat dari segi skruktur konstruksi dan bahan yang digunakan, apabila tidak dipenuhi maka kegiatan mendirikan bangunan itu termasuk kategori membahayakan keselamatan masyarakat sehingga izin Mendirikan Bangunan tidak diberikan (SF Marbun dan Mahfud MD, 2019: 95).

Perizinan dapat diartikan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Bentuk perizinan antara lain: pendaftaran, rekomenadasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus memiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melaksanakan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan memberi izin, pengusaha memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan (Sutedi, 2015).

Perizinan terbagi dalam tiga pengertian: Dispensasi-izinkonsesi. Yang dimaksud dengan dispensasi adalah keputusan negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan suatu peraturan yang menolak perbuatan itu. Sebuah contoh : Pasal 29 KUHPerdata menerangkan bahwa seorang lelaki yang umurnya belum 18 tahun dan seorang perempuan yang belum berumur 15 tahun tidak boleh menikah. Tetapi karena alasan-alasan penting, Menteri Kehakiman (dalam sistem pemerintahan kabinet presidentil, presiden yang bertanggung jawab) dapat

memberi dispensasi terhadap larangan tersebut. Bila mana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka keputusan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.

Tujuan secara umum adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Tujuan pemberian izin juga dapat dilihat dari berbagai sisi, yaitu :

1. Sisi pemerintah

Tujuan dari pemerintah dalam pemberian izin adalah untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban. Tujuan lain adalah sebagai sumber pendapatan daerah, dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya, yaitu untuk membiayai pembangunan.

2. Sisi masyarakat

Dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah: untuk adanya kepastian hukum, untuk adanya kepastian hak dan untuk memudahkan mendapatkan fasilitas. Apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas.

Dalam hal izin mendirikan bangunan, tujuan mendirikan bangunan adalah untuk melindungi kepentingan baik kepentingan pemerintah maupun kepentingan masyarakat yang ditujukan atas kepentingan hak atas tanah. Dengan mengikatkan tindakantindakan pada suatu sistem perizinan, pembuat undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin, yaitu:

1. Keinginan mengarahkan/mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin mendirikan bangunan, izin HO, dan lain-lain.

2. Mencegah bahaya lingkungan, misalnya izin penebangan, izin usaha industri dan lain-lain.
3. Melindungi obyek-obyek tertentu, misalnya izin membongkar monumen-monumen tertetu, izin mencari barang-barang peninggalan yang terpendam dan lain-lain.
4. Membagi benda-benda, lahan atau wilayah yang terbatas, misalnya izin menghuni di daerah padat penduduk, dan lainlain.
5. Mengarahkan/pengarahan dengan menggunakan seleksi terhadap orang dan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin bermigrasi, dan lain-lain.

Izin merupakan alat dari pemerintah yang biasanya berupa instrumen-instrumen negara yang digunakan sebagai cara untuk interaksi dengan masyarakatnya, sehingga masyarakat tersebut menjadi patuh dan mengikuti apa yang dianjurkannya untuk mencapai suatu tujuan yang konkrit. Penguasa menggunakan instumen-instrumen tersebut diberbagai kebijakan yang dikeluarkannya. Dapat menyangkut dalam semua aspek hukum, seperti hukum lingkungan, hukum pengaturan ruang, hukum administrasi sosial, ekonomi, kesehatan dan aspek hukum lainnya

Tujuan Izin adalah:

1. Pengendalian aktivitas kegiatan masyarakat yang berpedoman baik yang berkepentingan maupun pejabat yang berwenang.
2. Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan.
3. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian jasa tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk pribadi / badan.
4. Retribusi jasa umum adalah retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemda untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang / badan hukum.
5. Retribusi jasa usaha adalah retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemda dengan menganut prinsip komersil.

Secara garis besar fungsi izin dibagi menjadi fungsi untuk mengatur dan fungsi untuk penertib. Fungsi pengatur ialah agar supaya perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi ini dimiliki oleh pemerintah. Sedangkan fungsi dalam penertib adalah agar setiap izin yang dimiliki tidak bertentangan satu dengan yang lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terlaksana. Substansi izin adalah sebagai berikut:

1. Kewenangan lembaga

Izin dapat dilihat siapa yang memberikannya, biasanya dilihat dari kepala surat ataupun siapa yang menandatangani. Izin biasanya diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintahan yang benar-benar ahli dalam objek izin tersebut yang hampir selalu bersangkutan atau berkaitan dengan tugas dari lembaga itu. Oleh karenanya, apabila dalam undang-undang tidak dengan tegas dinyatakan lapisan pemerintahan tertentu yang berwenang, tetapi misalnya hanya dinyatakan secara umum bahwa pemerintah yang berwenang, maka dapat diduga bahwa yang dimaksud ialah lembaga pemerintah yakni para anggota pengurus harian. Namun dalam undang-undang biasanya sudah dicantumkan ketentuan definisi untuk menghindari keraguan.

2. Pencantuman alamat

Izin lahir karena adanya kepentingan oleh para pihak yang mengajukan permohonan tersebut. Oleh karena itu keputusan yang menyangkut izin akan dialamatkan kepada para pihak yang memohon izin.

3. Substansi dalam diktum

Keputusan dari lembaga yang memuat izin dengan alasan demi kepastian hukum harus dengan jelas berisi untuk apa saja izin itu diberikan. Diktum merupakan bagian dari uraian akibat hukum yang ditimbulkan karena diputuskannya suatu izin atau bisa dikatakan diktum berarti inti dari keputusan izin itu. Diktum sendiri memuat keputusan pasti yang terdiri dari hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituju oleh keputusan itu.

#### 4. Persyaratan

Sebagaimana kebanyakan keputusan, didalamnya mengandung ketentuan, pembatasan, dan syarat-syarat (*voorschriften, beperkingen, en voorwaarden*), demikian pula dengan keputusan yang berisi izin ini. Ketentuan-ketentuan ialah kewajiban-kewajiban yang dapat dikaitkan pada keputusan yang menguntungkan. Ketentuan-ketentuan pada izin banyak terdapat dalam praktik hukum administrasi.

Pengawasan Pemerintah daerah terhadap kegiatan membangun bangunan dilaksanakan melalui pemberian izin Mendirikan Bangunan yang dimohonkan oleh anggota masyarakat yang memberikan gambaran bangunan yang akan didirikan lengkap dengan gambar dan perhitungan struktur konstruksi. Kemudian setelah diteliti dan dipertimbangkan dengan cermat, apabila memenuhi syarat maka izin tersebut dikeluarkan dan pemohon diwajibkan membayar retribusi guna pemasukan keuangan daerah (SF Marbun dan Mahfud MD, 2019: 95).

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Secara umum permohonan izin itu harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping itu pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pemerintah/penguasa sebagai pemberi izin yang ditentukan secara sepihak. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin dan instansi pemberi izin, yaitu instansi mana, bisa pemerintah daerah atau pusat. Selanjutnya beberapa hal yang berhubungan dengan pelaksanaan perizinan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses perizinan membutuhkan adanya pengetahuan tidak hanya sebatas aspek legal dari proses perizinan, tetapi lebih jauh dari itu. Misalnya untuk memberi izin, pihak pelaksana juga harus mempertimbangkan dampak yang akan ditimbulkan dari izin tersebut.

2. Proses perizinan memerlukan dukungan keahlian aparatur tidak hanya dalam hal mengikuti tata urutan prosedurnya, tetapi juga hal-hal lain yang sangat mendukung kelancaran proses perizinan itu sendiri.
3. Proses perizinan tidak terlepas dari interaksi antara pemohon dengan pemberi izin. Dalam interaksi tersebut terkadang muncul perilaku yang menyimpang, baik yang dilakukan oleh aparatur maupun yang dipicu oleh kepentingan bisnis pelaku usaha, sehingga aparatur pelaksana perizinan dituntut untuk memiliki perilaku yang positif dengan tidak memanfaatkan situasi demi kepentingan pribadi. Ini semata-mata demi terciptanya *good governance*.

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan-persyaratan tersebut berupa dokumen atau surat-surat kelengkapan. Dalam regulasi dan deregulasi, persyaratan dalam proses perizinan setidaknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tertulis dengan jelas. Regulasi akan sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas.
2. Memungkinkan untuk dipenuhi. Karena itulah maka perizinan harus berorientasi pada pada azas kemudahan untuk dilaksanakan oleh si pemohon izin.
3. Berlaku universal. Perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek diskriminatif, tapi harus inklusif dan universal.
4. Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lainnya yang terkait.

Mencermati kondisi saat ini, bahwa kinerja pelayanan perizinan ternyata masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik. Itu artinya bahwa pelayanan perizinan pemerintah masih buruk, antara lain:

1. Tidak ada sistem insentif untuk melakukan perbaikan.
2. Buruknya tingkat pengambilan inisiatif dalam pelayanan perizinan, yang ditandai dengan dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal (*rule driven*) dan petunjuk pimpinan.
3. Budaya aparatur yang masih kurang disiplin dan sering melanggar aturan.
4. Budaya paternalistik yang tinggi, artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama, bukan kepentingan masyarakat.

Pengaturan mengenai bangunan gedung di Indonesia telah diatur dalam dasar hukum yang kuat yakni dalam bentuk undang-undang yang memiliki aturan pelaksanaan berupa peraturan pemerintah. Undang-undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, sebagai aturan pelaksanaannya, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan pembinaan oleh pemerintah, sanksi, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. Keseluruhan maksud dan tujuan pengaturan tersebut dilandasi oleh asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan dan keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berprinsip kemanusiaan dan berkeadilan. Sedangkan ketentuan mengenai kewajiban setiap orang/badan yang hendak mendirikan bangunan harus memiliki izin mendirikan bangunan adalah berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Permohonan IMB rumah tinggal sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksana UndangUndang Bangunan Gedung disebutkan permohonan yang dilakukan pemilik bangunan rumah tinggal kepada pemerintah daerah untuk mendapatkan IMB.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali bangunan gedung fungsi khusus oleh pemerintah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku dan merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga terciptanya ketertiban, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan kepastian hukum.

Pembangunan suatu gedung termasuk rumah dapat dilaksanakan setelah rencana teknis bangunan gedung disetujui oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk Izin Mendirikan Bangunan. Memiliki IMB merupakan kewajiban dari pemilik gedung. Peraturan mengenai IMB diatur lebih lanjut dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Pemerintah daerah melalui proses permohonan izin.

Adapun fungsi dari izin mendirikan bangunan sebagai berikut:

1. Segi teknis perkotaan

Pemberian izin mendirikan bangunan sangat penting artinya bagi pemerintah daerah guna mengatur, menetapkan, dan merencanakan pembangunan. Dengan adanya IMB diharapkan tidak memberikan dampak negative bagi lingkungan. Sehingga lingkungan kota tertata dengan baik dan teratur, indah, aman, tertib dan nyaman.

2. Segi kepastian hukum

Izin mendirikan bangunan penting artinya sebagai pengawasan dan pengendalian bagi pemerintah dalam hal pembangunan perumahan. Mendirikan bangunan dapat menjadi acuan atau titik tolak dalam pengaturan rumah selanjutnya. Bagi masyarakat pentingnya izin mendirikan bangunan ini adalah untuk mendapat kepastian hukum terhadap hak bangunan yang dilakukan, sehingga tidak adanya gangguan atau hal-hal yang merugikan pihak lain dan akan memungkinkan untuk mendapatkan keamanan dan ketenteraman dalam pelaksanaan usaha atau pekerjaan.

Selain itu, izin mendirikan bangunan tersebut bagi si pemiliknya dapat berfungsi antara lain sebagai berikut:

a. Bukti milik bangunan yang sah

b. Kekuatan hukum terhadap tuntutan ganti rugi dalam hal berikut:

- 1) Terjadinya hak milik untuk keperluan pembangunan yang bersifat hukum.

- 2) Bentuk-bentuk kerugian yang diderita pemilik bangunan lainnya yang berasal dari kebijaksanaan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.
- 3) Segi pendapatan daerah, dalam hal ini pendapatan daerah maka izin mendirikan bangunan merupakan salah satu sektor pemasukan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Melalui pemberian izin ini dapat dipungut retribusi izin mendirikan bangunan. Retribusi atas izin mendirikan bangunan itu ditetapkan berdasarkan persentase dari taksiran biaya bangunan yang dibedakan menurut fungsi bangunan tersebut. Retribusi izin mendirikan bangunan dibebankan kepada setiap orang atau badan hukum yang namanya tercantum dalam surat izin yang dikeluarkan itu.

Prosedur Pelaksanaan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu, antara lain sebagai berikut:

1. Pemohon meminta informasi izin ke bagian informasi, Petugas memberikan informasi tentang pelayanan izin.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi Persyaratan Permohonan Izin :
  - a. Petugas loket layanan memeriksa kelengkapan berkas b. Bila lengkap berkas difalidasi oleh Kepala Seksi Verifikasi Administrasi dan pemohon diberi resi penerimaan berkas.
  - b. Bila tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon atau memerlukan rekomendasi teknis dari Dinas teknis maka pemohon diarahkan mengurus rekomendasi teknis oleh petugas layanan dan diberikan surat pengantar.
  - c. Rekomendasi teknis dapat dilanjutkandan apabila dari hasil rekomendasi teknis ditolak maka berkas dikembalikan kepada pemohon oleh petugas Loker pelayanan.
  - d. Bila telah lengkap dan telah difalidasi oleh Kasi Verifikasi Administrasi maka data di input oleh petugas loket layanan menggunakan Sistem informasi Administrasi Perizinan (SIAP)
3. Permohonan yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan baik administrasi dan teknis maka dilanjutkan pada proses pencetakan sertifikat izin.

- a. Bila sertifikat izin telah dicetak, maka dikoreksi dan difalidasi oleh Kasi Penetapan dan Penerbitan.
- b. Bila sertifikat izin yang telah dikoreksi dan difalidasi tidak ada perubahan atau kesalahan dilanjutkan pada falidasi Kepala bidang dan jika ada kesalahan atau berubah dicetak ulang.
- c. Sertifikat izin yang telah dikoreksi dan difalidasi oleh Kasi Penetapan dan Penerbitan serta Kepala Bidang dilanjutkan pada Falidasi Sekretaris Dinas
- d. Pendatangan Sertifikat izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- e. Validasi Dokumen Perizinan Oleh Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan pengarsipan dokumen Izin pada Sistem E-Arsip.
- f. Dokumen Perizinan dilanjutkan ke Loker Pelayanan untuk diserahkan kepada Pemohon.
- g. Penyerahan Dokumen Perizinan kepada Pemohon.

Adapun syarat-syarat permohonan izin mendirikan bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu No. 03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu adalah sebagai berikut:

1. Surat Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bermaterai Rp. 6000.
2. Surat Pernyataan Tidak alif fungsi Lahan Diketahui Camat Bermaterai Rp. 6000.
3. Surat Pernyataan Sempadan Tanah (Diketahui Lurah/Kades dan Camat.
4. Foto copy KTP yang Masih Berlaku
5. Foto Copi Serifikat Hak Milik Tanah
6. Tanda bukti pembayaran PBB.
7. Foto langsung di DPMPTSP.
8. Materai Rp. 6000 2 Lembar
9. Rekomendasi Dari Camat Setempat.
10. Gambar Rencana Bangunan.
11. Berita Acara Pemeriksaan Bangunan.
12. Rekomendasi Teknis Dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung
13. Bukti Pembayaran Setoran Rooigeld (Retribusi Daerah).

Untuk alur pengajuan IMB rumah tinggal adalah dengan melengkapi berbagai persyaratan diatas. Jika rumah ingin dibangun kurang dari 500 meter persegi, maka pengurusan bisa dilakukan melalui website [jakevo.jakarta.go.id](http://jakevo.jakarta.go.id) atau jika ada masyarakat yang gaptek kurang mengerti bagaimana cara pembuatan IMB secara online maka bisa datang langsung ke kecamatan nanti ada petugas yang akan membantu dalam pembuatan IMB secara online, setelah itu pemohon bisa mengisi formulir pengajuan untuk melakukan pengukuran tanah. Adapun jangka lama waktu untuk pembuatan IMB sendiri bisa memakan waktu sampai dengan 14 hari kerja. Dalam hal ini, sebaiknya persyaratan dan alur pengajuan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan aturan. Dengan demikian, proses pengajuan juga bisa lebih lancar.

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku. Setiap orang yang memiliki bangunan gedung wajib memiliki IMB gedung. IMB adalah awal surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan gedung sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh pemerintah daerah. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang meliputi:

- a. Status hak atas tanah dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah;
- b. Status kepemilikan bangunan gedung; dan
- c. Izin mendirikan bangunan gedung, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah daerah wajib mendata bangunan gedung untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan. Pemerintah daerah yang dimaksud adalah instansi teknis pada pemerintah kabupaten/kota yang berwenang menangani pembinaan bangunan gedung. Pendataan termasuk pendaftaran bangunan gedung, dilakukan pada saat proses perizinan mendirikan bangunan secara

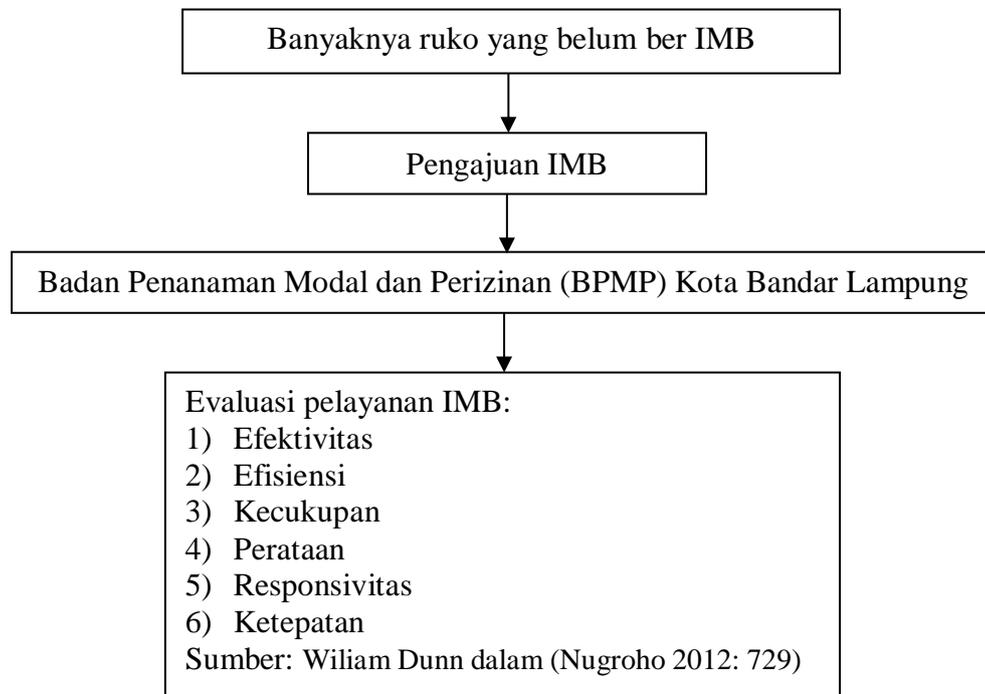
periodik. Pendataan bangunan gedung dimaksudkan untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan bangunan gedung serta sebagai sistem informasi bangunan gedung pada pemerintah daerah. Berdasarkan pelaksanaan dari asas pemisahan horizontal. Selanjutnya pemilik bangunan gedung memperoleh surat bukti kepemilikan bangunan gedung dari pemerintah daerah.

### **E. Kerangka Pikir**

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan Perizinan adalah pelayanan terhadap pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. terutama yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjangkaran aspirasi masyarakat akan kebutuhannya terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus perizinan tersebut. Pelayanan yang baik pada unit layanan akan memberikan implikasi pada optimalnya fungsi perizinan IMB pada aspek yang lebih luas yaitu dalam pengendalian pemanfaatan ruang, kontribusi pada perekonomian daerah, mendukung keseimbangan lingkungan dan pada akhirnya akan mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan,

Evaluasi merupakan suatu proses kebijakan yang paling penting karena dengan evaluasi kita dapat menilai seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan dengan melalui tindakan publik, di mana tujuan-tujuan tertentu dapat dicapai. Sehingga kepantasan dari pelayanan dapat dipastikan dengan alternatif pelayanan yang baru atau merevisi pelayanan publik. Evaluasi mempunyai tahapan yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya. Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka, maka skema kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1: Model Kerangka Pikir**



Sumber: Diolah oleh peneliti, tahun 2022.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan proses berfikir yang bersifat deduktif, yaitu suatu penelitian yang didekati dari segi konsep dan teori. Berbagai konsep dan teori yang relevan tersebut kemudian dilakukan modifikasi dan reduksi sehingga melahirkan fokus penelitian dan kerangka konseptual. Sedangkan pendekatan berdasarkan paradigma penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, karena data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Bogdan dan Taylor menyebutnya sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2016:3).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada aspek bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung bertanggung jawab dan mempunyai wewenang dalam pelayanan administratif Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung.

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini ditujukan pada evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Ruko di Kota Bandar Lampung dengan indikator menurut Wiliam Dunn dalam (Nugroho 2012: 729) yaitu:

- a. Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung, dengan indikator apakah yang diinginkan telah tercapai?
- b. Efisiensi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung dengan indikator seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
- c. Kecukupan pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung, dengan indikator seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?
- d. Perataan pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung, dengan indikator apakah biaya dan manfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok-kelompok berbeda?
- e. Responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung, dengan indikator apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu?
- f. Ketepatan pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung, dengan indikator apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Pemilihan indikator evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Ruko di Kota Bandar Lampung di atas, berdasarkan pada kemampuan indikator untuk menilai secara keseluruhan dan mendetail dari pelaksanaan pelayanan administratif Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung.

#### **D. Sumber Data**

Penelitian lapangan yang dilakukan di wilayah Kota Bandar Lampung diarahkan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pelaksanaan standar pelayanan administratif Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung. Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- (1) Informan yang dipilih secara sengaja dalam rangka melakukan wawancara, yaitu:
  - a) Kepala atau Staf Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung

- b) Kepala Seksi Perijinan dan Penerimaan Berkas Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung
  - c) Masyarakat pemilik ruko yang memiliki izin maupun tidak memiliki IMB.
- (2) Tempat dan peristiwa merupakan sumber data tambahan yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas-aktivitas aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya yang meliputi berbagai pola hubungan, yaitu: tempat penelitian dilakukan di Kecamatan Kedaton, Kecamatan Rajabasa dan Kecamatan Way Halim.
- (3) Dokumen sebagai sumber data lain yang melengkapi data utama, yaitu berupa: peraturan perundang-undangan yang terkait, data kepegawaian, dan berbagai data lain yang dapat dijadikan sebagai bahan analisis

Menurut Yin, dalam studi kasus terdapat enam sumber bukti yang dapat dijadikan sebagai fokus bagi pengumpulan data yaitu dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi peran serta, dan perangkat fisik (Yin 2018: 103). Keenam sumber bukti ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga sumber data yaitu dokumen dan rekaman arsip dikelompokkan ke dalam sumber dokumen, wawancara bersumber dari orang/informan, dan observasi langsung, observasi peran serta dan perangkat fisik dikelompokkan ke dalam sumber observasi. Berkenaan dengan penelitian ini data akan dihimpun dari sumber dokumen, rekaman arsip, wawancara, dan observasi langsung. Semua sumber bukti ini akan ditetapkan dengan teknik *purposive sampling* yaitu sumber-sumber yang datanya dapat digunakan untuk menjelaskan fokus penelitian

Sumber-sumber data ini dikelompokkan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Semua sumber data yang disebutkan sebelumnya yang datanya berkaitan langsung dengan kasus yang diteliti dikelompokkan ke dalam sumber data primer. Sedangkan semua sumber data yang datanya tidak berkaitan langsung/hanya sebagai data pendukung dengan kasus yang diteliti dikelompokkan ke dalam sumber data sekunder.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik mencatat atau merekam dari berbagai sumber, baik melalui wawancara, observasi maupun dari dokumen yang ada pada dinas/badan/kantor yang terkait. Untuk menghindari kelemahan dari aspek *representativeness*, maka data yang berhasil dikumpulkan diverifikasi melalui wawancara dengan beberapa orang yang dianggap mempunyai keterkaitan atau memahami substansi dari data tersebut. Jika dianggap perlu, data temuan dibandingkan dengan data yang tersedia, sehingga keakuratan data dapat lebih terjamin.

### **1. Wawancara Mendalam (*Indepht Interview*)**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara mendalam melibatkan aparatur pemerintah, yaitu: Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung dan staf terutama yang berkaitan dengan pelayanan administratif Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta masyarakat pengguna layanan yang diambil secara insidental. Instrumen pendukung dalam proses wawancara antara lain pedoman wawancara, catatan wawancara, dan jika memungkinkan menggunakan alat perekam. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dengan maksud untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin dengan tetap menjaga relevansi dengan konteks penelitian. Seluruh hasil wawancara direkonstruksi menjadi berkas-berkas catatan lapangan, kemudian membaca secara cermat, menyusun serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitik dalam rangka mendapatkan informasi yang lebih baik dan mendalam serta untuk memberikan dasar bagi analisis lebih lanjut.

### **2. Observasi**

Digunakan peneliti dalam rangka pengamatan pada evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Ruko di Kota Bandar Lampung.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam rangka pengumpulan data sekunder seperti data tentang gambaran evaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Ruko di Kota Bandar Lampung.

## **F. Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Melalui teknik tersebut, akan digambarkan seluruh fakta yang diperoleh dari lapangan dengan menerapkan prosedur sebagai berikut: analisis deskriptif kualitatif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif kualitatif dengan berpedoman kepada teori-teori yang sesuai.

Menurut Miles dan Huberman (2018:16), secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan masing-masing adalah :

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memanajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengoordinasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### **2. Penyajian Data**

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis data adalah penyajian data dalam bentuk sekumpulan informasi yang tersusun secara lebih sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian data tersebut. Data dapat disajikan dalam bentuk matriks, jaringan grafik, bagan dan sebagainya yang mempermudah peneliti memahami pola umum dari data atau informasi yang diperoleh.

### **3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi**

Pengambilan kesimpulan pada hakekatnya adalah memberi pemaknaan dari data yang diperoleh. Untuk itu sejak pengumpulan data awal, peneliti berusaha memaknai data yang diperoleh dengan cara mencari pola, model, tema, hubungan persamaan, alur sebab-akibat dan hal lain yang sering muncul. Pada awalnya kesimpulan itu masih kabur tetapi semakin lama kesimpulan akan semakin jelas setelah dalam proses selanjutnya didukung oleh data yang semakin banyak. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Singkatnya makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga akan diperoleh satu keyakinan mengenai kebenarannya.

### **G. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dimaksud untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan dan memperjelas data dengan fakta-fakta aktual di lapangan. Dalam penelitian kualitatif keabsahan data lebih bersifat sejalan seiring dengan proses penelitian itu berlangsung. Keabsahan data kualitatif harus dilakukan sejak awal pengambilan data, yaitu sejak melakukan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Afifuddin, 2012: 159)

Untuk memperoleh keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara menjaga kredibilitas, transferabilitas dan dependabilitas yang maksudnya adalah:

#### **1. Validitas internal (Kredibilitas)**

Validitas internal merupakan ukuran tentang kebenaran data yang diperoleh dengan instrumen, yakni apakah instrumen itu sungguh-sungguh mengukur variabel yang sesungguhnya. Bila ternyata instrumen tidak mengukur apa yang seharusnya diukur maka data yang diperoleh tidak sesuai dengan kebenaran, sehingga hasil penelitiannya juga tidak dapat dipercaya, atau dengan kata lain tidak memenuhi syarat validitas.

Menurut Nasution (2016:114), Validitas internal (kredibilitas) dapat dilakukan dengan: a). Memperpanjang masa observasi, b). Melakukan pengamatan terus menerus, c). Triangulasi data, d). Membicarakan dengan orang lain (peer debriefing), e). Menganalisis kasus negatif, f). Menggunakan bahan referensi, dan g). Mengadakan *member check*.

Dalam melakukan penelitian ini, untuk mencapai kredibilitas peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memperpanjang masa observasi, Memperpanjang masa observasi dimaksudkan untuk mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin merusak data. Distorsi bisa terjadi karena unsur kesengajaan seperti bohong, menipu, dan berpura-pura oleh subyek, informan, key informan. Unsur kesengajaan dapat berupa kesalahan dalam mengajukan pertanyaan, motivasi, hanya untuk menyenangkan atau menyedihkan peneliti.
- b. Pengamatan terus menerus, Dengan pengamatan terus menerus dan kontinyu, peneliti akan dapat memperhatikan sesuatu dengan lebih cermat, terinci dan mendalam. Pengamatan yang terus menerus, akhirnya akan dapat menemukan mana yang perlu diamati dan mana yang tidak perlu untuk diamati sejalan dengan usaha pemerolehan data. Pengamatan secara terus menerus dilakukan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian tentang fokus yang diajukan.
- c. Triangulasi data, Tujuan triangulasi data dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengecek kebenaran data dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian di lapangan. Triangulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan sumber dan metode, artinya peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi data dengan sumber ini antara lain dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dan *key informan*. Triangulasi data dilakukan dengan cara, pertama, membandingkan hasil pengamatan pertama dengan

pengamatan berikutnya. Kedua, membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Membandingkan data hasil wawancara pertama dengan hasil wawancara berikutnya. Penekanan dari hasil perbandingan ini bukan masalah kesamaan pendapat, pandangan, pikiran semata-mata. Tetapi lebih penting lagi adalah bisa mengetahui alasan-alasan terjadinya perbedaan.

- d. Membicarakan dengan orang lain (*peer debriefing*), Mendiskusikan hasil data dengan orang lain yang paham dengan penelitian yang sedang dilakukan.
- e. Menganalisis kasus negatif, Menganalisis kasus negatif maksudnya adalah mencari kebenaran dari suatu data yang dikatakan benar oleh suatu sumber data tetapi ditolak oleh sumber yang lainnya.
- f. Menggunakan bahan referensi sebagai pembanding dan untuk mempertajam analisa data.
- g. Mengadakan *member check*. Tujuan mengadakan *member check* adalah agar informasi yang telah diperoleh dan yang akan digunakan dalam penulisan laporan dapat sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan, dan *key informan*. Untuk itu dalam penelitian ini *member check* dilakukan setiap akhir wawancara dengan cara mengulangi secara garis besar jawaban atau pandangan sebagai data berdasarkan catatan peneliti tentang apa yang telah dikatakan oleh responden. Tujuan ini dilakukan adalah agar responden dapat memperbaiki apa yang tidak sesuai menurut mereka, mengurangi atau menambahkan apa yang masih kurang. *Member check* dalam penelitian ini dilakukan selama penelitian berlangsung-sewaktu wawancara secara formal maupun informal berjalan.

## 2. Validitas Eksternal (Transferabilitas)

Validitas eksternal berkenaan dengan masalah generalisasi, yakni sampai dimanakah generalisasi yang dirumuskan juga berlaku bagi kasus-kasus lain diluar penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak dapat menjamin keberlakuan hasil penelitian pada subyek lain. Hal ini disebabkan karena penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk

menggeneralisir, karena dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan sampling acak, atau senantiasa bersifat *purposive sampling*.

### **3. Dependabilitas**

Dependabilitas atau reliabilitas instrumen merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama. Untuk dapat mencapai tingkat reliabilitas dalam penelitian ini, maka dilakukan dengan teknik ulang atau *check recheck*.

### **4. Objektivitas**

Dalam penelitian kualitatif peneliti harus berusaha sedapat mungkin memperkecil faktor subyektifitas. Penelitian akan dikatakan obyektif bila dibenarkan atau *diconfirm* oleh peneliti lain, maka obyektifitas diidentikkan dengan istilah *confirmability*.

## IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung

#### 1. Sejarah Singkat Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung

Sejak UU Otonomi Daerah diberlakukan tahun 1999, pemerintah daerah mempunyai tugas yang berat dalam meningkatkan pendapatan sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah setempat. Satu-satunya cara untuk menghidupkan perekonomian daerah adalah dengan mendorong investasi. Investasi tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan sektor swasta dan masyarakat luas, mengingat keterbatasan pemerintah.

Salah satu kendala bagi munculnya minat berinvestasi adalah proses perizinan usaha yang terkesan berbelit dan tidak transparan. Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan proses perizinan dalam bentuk kelembagaan baru yang dikenal dengan *One Stop Service* (OSS). Dalam upaya untuk meningkatkan arus masuk investasi PMA dan PMDN ke daerah, penerapan OSS menjadi sangat strategis dan mendesak. Investor membutuhkan layanan perizinan investasi dengan kepastian biaya, waktu, dan persyaratan yang jelas. Beberapa jenis layanan dalam OSS adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Industri (SIUI), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), tanda Daftar Gudang, Izin Gangguan dan Izin Tempat Usaha (HO/ITU), Pajak Reklame, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Penggunaan Bangunan (IPB), dan Rencana Peta (*Advice Planning*).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Negara/ aparaturnya pemerintah sudah seyogyanya memberikan pelayanan kepada

publik yang sebaik-baiknya, yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan/masyarakat. Berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Jo. Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administratif (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lainnya).

Reformasi pelayanan publik bidang perizinan dimulai dengan terbitnya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Kemudian dilanjutkan dengan terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi. Ide dasar dari kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam suatu sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service*.

Kebijakan pemerintah tersebut perlu mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai penyelenggara layanan langsung kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik terutama bidang perizinan yang berkaitan dengan investasi merupakan suatu urgenitas bagi pemerintah daerah dalam rangka terciptanya iklim investasi yang kondusif di daerah. Semangat reformasi yang didukung oleh komitmen, daya inovasi, sensitivitas pemerintah daerah dalam merangkum dan menjawab kebutuhan masyarakat dan kreatifitas daerah yang tinggi sangat diperlukan untuk keberhasilan reformasi tersebut.

Pemerintah Kota Bandar Lampung merespon positif kebijakan tersebut dengan mengimplementasikan kebijakan sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service*. Adapun langkah pertama yang dilakukan adalah restrukturisasi organisasi dan perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis

Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung. Dimana Perda ini merupakan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk menangani bidang perizinan berdasarkan perda tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan tugasnya, BPMP berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 26 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung serta Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 37 Tahun 2008 yang telah diganti dengan Perda Kota Bandar Lampung Nomor 82 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung. Dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung ini, diharapkan iklim investasi di Kota Bandar Lampung akan membaik, yang mana hal itu secara otomatis akan berimbas kepada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat Kota Bandar Lampung pada umumnya.

## **2. Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sebagai suatu unit kerja yang baru dibentuk banyak tugas dan tantangan yang harus diselesaikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan, sebagai panduan pencapaian tujuan ditetapkan Visi yang merupakan pandangan jauh ke depan, sebagai cita-cita yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Visi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung disusun dengan memperhatikan kondisi dan potensi unit kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, aspirasi dan konsensus jajaran pimpinan dan staf Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, serta kemungkinan yang akan terjadi dimasa depan; yaitu: “Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Akuntabel Untuk Mendorong Investasi di Bandar Lampung”.

Wujud dari visi tersebut adalah meningkatnya iklim investasi yang kondusif dan meningkatnya PAD dari sektor perizinan, dengan indikator pertumbuhan investasi daerah (PMA dan PMDN) sebesar 9% serta kemudahan dan bebas biaya perizinan bagi usaha kecil. Untuk mencapai visi dirumuskan misi dengan maksud unsur-unsur yang berkepentingan dapat mengenal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dengan mengetahui peran dan program-program prioritasnya termasuk sasaran yang akan dicapai pada masa datang.

Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

- 1) Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik. Untuk Misi Pertama Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik. Sehingga mampu Mewujudkan pelayanan perizinan yang Cepat, Mudah, transparan dan Akuntabel.
- 2) Mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Untuk Misi Kedua Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu Mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Sehingga mampu Menciptakan dan mengembangkan potensi investasi melalui kerjasama dan kemitraan antar pemerintah daerah dan swasta dan Meningkatkan Jaringan Informasi dan Promosi di bidang investasi dan perizinan.

#### **B. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung merupakan suatu usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Pelembagaan sistem PTSP dilaksanakan oleh BPMP Kota Bandar Lampung, dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mengenai Jenis, Prosedur dan mekanisme Pelayanan Perizinan yang telah disahkan sebagai Keputusan Walikota Bandar Lampung No: 161.a/20/HK/2008
- b. Menggunakan seragam khusus yang disahkan sebagai Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 58 Tahun 2008 untuk mewujudkan pendekatan pelayanan kepada masyarakat, merubah citra aparatur, dan menghilangkan kesan birokrasi.
- c. Membuat ruang pelayanan perizinan dengan tingkat kenyamanan seoptimal mungkin dengan anggaran yang ada.
- d. Membuat loket pengaduan masyarakat, sebagai salah satu instrumen koreksi kinerja BPMP dalam melakukan pelayanan.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada BPMP Kota Bandar Lampung maka terlihat adanya peningkatan kualitas layanan yaitu semakin cepatnya prosedur perizinan. Misalnya KRK dan IMB, jika pada instansi teknis sebelumnya (Dinas Tata Kota) memerlukan waktu kurang lebih 4 (empat) bulan, tapi setelah pengurusan izin dilakukan pada BPMP, hanya memakan waktu 30 (tigapuluh) hari kerja. SITU yang sebelumnya menghabiskan waktu 3 (tiga) minggu, di BPMP hanya 7 (tujuh) hari kerja (sesuai SOP BPMP), dan lain sebagainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BPMP Kota Bandar Lampung telah melakukan penyelenggaraan perizinan sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 dan Permendagri No. 24 Tahun 2006 yang telah diganti dengan Permendagri No. 20 Tahun 2008.

Sejalan dengan hal itu maka Pemerintah Kota Bandar Lampung telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tehnis Daerah dan Sataun Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung yang mana salah satu lembaga teknis yang dibentuk adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan sebagai implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan dibentuknya sistem

pelayanan terpadu satu pintu tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan citra aparatur pemerintah, menyederhanakan birokrasi dan peningkatana mutu pelayanan kepada masyarakat serta tercapainya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pemberlakuan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan peluang yang besar kepada daerah untuk melakukan inovasi, mengatur dan membuat berbagai kebijakan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar merupakan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima dari aparatur pemerintah merupakan keharusan yang tidak dapat ditunda tunda lagi pelaksanaannya karena merupakan manifestasi dari aparatur pemerintahan selaku abdi masyarakat dan abdi negara, selain itu arus globalisasi dan persaingan pasar bebas serta tuntutan dunia bisnis yang semakin liberal menginginkan adanya berbagai kemudahan dalam melakukan investasi usaha khususnya dalam pengurusan seluruh perizin dapat dilakukan dalam satu wadah (*one stop service*).

Pelebagaan PTSP pada BPMP Kota Bandar Lampung, dari pelayanan yang sebelumnya terpisah-pisah pada berbagai instansi seperti Badan Penanaman Modal dan Perizinan, Dinas Tata Kota serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi pelayanan yang terpadu, secara terperinci mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Proses pelembagaan PTSP pada BPMP Kota Bandar Lampung sepenuhnya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana telah diuraikan di atas dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan ruko di Kota Bandar Lampung terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP). Secara umum sudah berjalan optimal. Namun, dari hasil evaluasi terhadap keenam kriteria tersebut masih ada catatan yang harus diperhatikan oleh implementor kebijakan, yaitu pada kriteria; efektivitas, perataan dan responsivitas. Pada kriteria efektivitas, catatan yang harus diperhatikan mengenai soal realisasi penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang masih belum memenuhi target. Pada kriteria Perataan, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai sosialisasi tentang IMB yang masih belum menyentuh sampai ke desa-desa. Yang terakhir, pada kriteria Responsivitas, catatan yang harus diperhatikan yaitu mengenai persyaratan rekomendasi teknis dari instansi terkait yang harus dipenuhi oleh Pemohon IMB dimana masih terdapat keluhan-keluhan terhadap beberapa oknum pejabat dari instansi teknis terkait yang menyangkut soal koordinasi karena susah untuk ditemui.
2. Pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung cukup responsif, dimana petugas IMB selalu ada di tempat di saat jam pelayanan. Selain itu, jika petugas berhalangan datang, maka petugas lain yang akan menggantikan posisinya untuk sementara waktu. Hal inipun juga sama terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP)

Kota Bandar Lampung, namun tidak semua tugas dapat digantikan oleh petugas lain karena mereka mempunyai bagian tugas masing-masing dan masih ada masyarakat yang harus menunggu karena staf yang bersangkutan tak ada di tempat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang kemudian dijadikan sebagai bahan rekomendasi, yaitu:

1. Agar implementor kebijakan lebih meningkatkan pengawasan kepada obyek retribusi dan penyesuaian prasyarat izin dengan regulasi yang ada. Sehingga harapan akan keberhasilan dari kebijakan pelayanan IMB sebagai alat pengendali penataan ruang bisa lebih maksimal dan dapat bergerak secara dinamis. Kemudian masyarakat yang akan membangun terlebih dahulu harus memiliki IMB, sehingga tercipta penataan ruang dan pembangunan di Kota Bandar Lampung yang lebih komprehensif serta berorientasi kepada keseimbangan antara ruang dan lingkungan. Agar letak bangunan yang berdekatan dengan badan jalan karena melanggar Garis Sempadan, seperti; Garis Sempadan Jalan, Garis Sempadan Bangunan, dan Garis Sempadan Pagar, untuk dilakukan pendataan terutama yang lokasinya berada di jalan lingkungan perkotaan yang padat penduduk yang menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, termasuk tipe jalan Lokal Sekunder dimana lebar badan jalan (kondisi minimum) adalah 4,5 m dengan lebar bahu jalan sisi kanan dan kiri adalah 0,5 m. Kemudian untuk kedepannya agar bangunan-bangunan tersebut diminta untuk “merelakan” lahan persilnya kepada pihak Pemda untuk dilakukan pelebaran jalan sehingga lebar jalan Lokal Sekunder tersebut dikembalikan pada kondisi ideal yang sesuai ketentuan tentang lebar jalan Lokal Sekunder yaitu, lebar badan jalan masing-masing sisi kanan dan kiri ditambah 1 m, hingga lebar badan jalan yang sebelumnya 4,5 m menjadi 6,5 m. Atau yang ditambah adalah lebar bahu jalan di masing-masing sisi 1 m, sehingga dari yang sebelumnya lebar bahu jalan adalah 0,5 m menjadi 1,5 m di masing-masing sisi.

2. Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung diharapkan untuk membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bandar Lampung serta membuat *banner* yang berisi tentang tahap-tahap atau proses dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu untuk para pemangku kebijakan di Pemda Bandar Lampung agar membuat regulasi berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, dimana pada Paragraf 2 Pasal 50 mengenai Penanaman Pohon pada ayat (2) disebutkan: Pohon pada sistem jaringan jalan di dalam kota dapat ditanam di batas ruang manfaat jalan, median, atau di jalur pemisah. Maksudnya adalah agar didalam regulasi yang dibuat nanti diatur ketentuan mengenai keharusan menanam pohon bagi para Pemohon IMB yang letak bangunannya di pinggir jalan di dalam kota. Sehingga dengan dibuatnya regulasi ini diharapkan kedepannya akan menambah Ruang Terbuka Hijau di Kota Bandar Lampung sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adrian Sutedi, 2017, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Afifuddin, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia, Bandung
- Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edisi Revisi Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Albrow, 2016, *Birokrasi*, (Cetakan Ketiga). Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Burn dan Stalker, 2017, *The Management Of Innovation*, Edisi Terjemahan, Tavistock, Jakarta.
- Gerlof, 2015, *Fundamental of Financial Management. Buku 1 dan 2*, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Gruber, 2016. *Neem Production and Use. Philippine- German Biological Plant Protection Project Bureau of Plant Industry Department of Agriculture, Philippines*
- H.A.S. Moenir, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum*, Citra Media, Jakarta.
- Harbani Pasolong, 2017, *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Hadjon, PM, 2016, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Hardjowigeno, 2016, *Ilmu Tanah*. Akademika Presindo. Jakarta
- Hatch, 2017, *Technical and Strategik Human Resource Management*, Global, Jakarta.
- Kusdi, 2019, *Teori organisasi dan Administrasi*. Salemba Humanika: Jakarta.
- Lexy J. Moleong, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Lukman, 2017, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta
- M.N. Nasution, 2016, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta
- Matheus dan Sulistiyani, 2016, *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media, Yogyakarta
- Miles dan Huberman, 2018, *Analisis Data Kualitatif*, Seri Terjemahan, Remaja Rosda Karya, Bandung
- Osborne dan Gaebler, 2012. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Teruna Gravika, Jakarta
- Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, 2017, *The Service- Quality Puzzle*. Business Horizons
- Patton: 2017. *Qualitative Research & Evaluation Methods*, LKIS, Jogjakarta
- Sangkala, 2017, *Knowledge Management*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Sedarmayati, 2014, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; CV. Mandar Maju, Bandung
- SF Marbun dan Mahfud MD, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Soehino, 2017, *Asas-asas Hukum Tata Pemerintahan*, Editor Ridwan HR, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sondang Siagian, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15).Bumi Aksara, Jakarta
- Stephen P. Robbins, 2016, *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tarigan, 2016, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Thoha, 2016, *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, LAN Jakarta
- Widodo, 2016, *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Yin, 2018, *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*, (*Case Study Research Design and Methods*) diterjemahkan oleh Drs. M. Djauzi Mudzakir, MA, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

## **B. Sumber Lain**

Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung. Tahun 2014

Hasri, 2016, *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Nagan Raya*. Skripsi

Hului, 2014, *Studi Tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan IMB Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Bppts) Kota Samarinda*, Skripsi

<http://lampost.co/berita/pemkot-sosialisasi-dispensasi-retribusi-imb-hingga-desember-2016>,

<http://www.antarasumsel.com/print/273486/wali-kota-Bandar-Lampung-janji-tingkatkan-pelayanan-publik>,

<http://www.saibumi.com/artikel-61224-inilah-alasannya-kenapa-harus-buat-imb.html>,

Dewi, 2012, *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Denpasar)*, Skripsi

Oktariyanda, 2016, *Pelaksanaan Pelayanan IMB pada BPPT Kabupaten Sidoarjo*, Skripsi