

# **KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KEBUMEN**

Oleh:

Laode Hishar Noto Susanto, Hardi warsono, Muchammad Mustam

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Public services to the needs of the community. Public services in Indonesia, for example, licensing services. One form is the licensing service licensing service Building Permit (IMB). In Kebumen, to improve the quality of service licensing, formed the Integrated Licensing Service Office and Investment (KPPT and PM) Kebumen regency. Authors make the research on service quality in the licensing Integrated Licensing Service Office and Investment Kebumen regency, to determine the quality of service given IMB licensing Integrated Licensing Service Office and Investment Kebumen regency. Identify the factors supporting and inhibiting service quality IMB licensing in Integrated Licensing Service Office and Investment Kebumen. Knowing effort Integrated Licensing Service Office and Investment Kebumen to improve service quality permit Building Permit (IMB) in Kebumen. This research is done by using the dimensions of service quality, namely, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, simplicity, clarity and certainty concerning procedures, security, transparency, efficiency, economical, justice, timeliness. This study uses descriptive qualitative methods. The results permit service quality Building Permit (IMB) at the Integrated Licensing Service Office and Investment Kebumen, when viewed from the waiter was good quality dimensions. Only the dimensions of efficiency that is still not good.*

*Keywords: Publikc Service, Quality of Service, Building Permit*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Birokrasi memiliki tugas dan kedudukan yang sangat penting dan spesifik dalam konteks kehidupan bernegara.

Menurut bahasa sehari-hari, istilah birokrasi sering mengacu pada inefisiensi dan inefektivitas pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada publik. Hal ini tentu saja bukan merupakan arti dari birokrasi yang

sebenarnya. Sebuah pandangan yang telah melihat birokrasi sebagai hal yang berhubungan dengan sesuatu hal yang lama, berbelit-belit dan segala urusan yang sangat menjenuhkan. Hal tersebutlah yang sudah melekat sedemikian rupa dalam benak masyarakat kita.

Dalam hal pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei integritas yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2009 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,64 dari skala 10 untuk instansi pusat, sedangkan pada tahun 2008 skor untuk unit pelayanan publik di daerah sebesar 6,69. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya Standard Operating Procedures (SOP), kesesuaian proses pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan. (PP Nomor 81 Tahun 2010).

Pelayanan publik yang ada di Indonesia misalnya saja pelayanan perizinan. Salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kebumen di bidang perizinan adalah dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen. Dasar Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 14 Tahun 2008 tanggal 28 Juli 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan pengembangan dari Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan atau disebut *One Stop*

*Service* (OSS) yang dicanangkan oleh Bupati Kebumen pada tanggal 20 Mei 2006.

Maksud diselenggarakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (OSS) adalah merespon anggapan masyarakat yang selama ini dalam pengurusan perizinan terkesan berbelit-belit, mondar-andir dari instansi satu ke instansi lain, persyaratan rumit, biaya yang tidak pasti dan waktu penyelesaian tidak jelas sehingga layanan perijinan tidak efektif dan efisien. Dibentuknya kantor ini juga diharapkan untuk mewujudkan pelayanan perijinan yang prima guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur pemerintah Kabupaten Kebumen, khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat yang pada gilirannya, masyarakat dapat terdorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan. Dengan adanya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Kebumen memang merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan yang dilakukan pada aspek pelayanan, utama dalam pelayanan pemberian izin. Dengan adanya kantor ini pelayanan pemberian izin bisa lebih terintegrasi.

Salah satu bentuk pelayanan perizinan di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen adalah perizinan IMB. Partisipasi masyarakat akan pentingnya IMB di Kabupaten Kebumen masih rendah. Hal ini bisa dilihat dari pra-wawancara yang dilakukan oleh penulis. Semua narasumber belum memiliki IMB untuk bangunan yang mereka dirikan. Maka dari itu dengan berpedoman latar belakang tersebut, penulis mengambil penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen”**.

## B. TUJUAN

1. Mengetahui kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan KPPT dan PM di Kabupaten Kebumen.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.
3. Mengetahui upaya KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) di Kabupaten Kebumen.

## C. TEORI

### 1) Konsep Kualitas

Dalam ISO 8420 (*Quality Vocabulary*) dalam (Gaspersz, 2003:5), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*).

### 2) Konsep Pelayanan

Menurut Kotler dalam Juniarto Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan: "Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang".

### 3) Kualitas Pelayanan

Menilai pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah dimensi kualitas yang dapat digunakan. Misalnya saja Apabila kita meminjam pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dwiyanto, 2008:145) menggunakan dimensi ukuran kualitas, yaitu:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

### 4) Konsep Perizinan

Bagir Manan dalam Ridwan HR (2007:207) menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti persetujuan dari penguasa berdasarkan perundang-undangan untuk memperbolehkan tindakan atau perbuatan yang secara umum dilarang. Menurut Sjachran Bash dalam Ridwan HR (2007:207) menyatakan bahwa: "Izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkrit berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan N.M.

Spelt dan Mr. J.B.J.M Ten Berge yang disuting oleh Philipus M. Hadjon (1993:2), menyatakan bahwa: “Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undangan atas peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan.

#### **5) Konsep Pelayanan Perizinan**

Menurut Ratminto & Atik Septi W (2005:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

### **D. METODE**

#### **1) Desain Penelitian**

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam metode ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan demikian data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan panduan wawancara (*interview guide*) meliputi transkrip interview (wawancara), catatan lapangan, foto dan dokumen pribadi.

#### **2) Situs Penelitian**

Situs penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen.

#### **3) Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah informan, yaitu pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman

Modal Kabupaten Kebumen dan masyarakat pengguna layanan IMB di kantor tersebut.

#### **4) Jenis Data**

Jenis data yang digunakan meliputi data teks / tulisan, data statistik, data gambar dan kata-kata tertulis berupa hasil wawancara.

#### **5) Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data yang dikumpulkan secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi.

##### **b. Data Sekunder**

Data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya buku, artikel, dokumen yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

#### **6) Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan yang dilakukan untuk memperoleh data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **a. Interview atau wawancara**

##### **b. Observasi**

##### **c. Dokumentasi**

##### **d. Studi kepustakaan**

#### **7) Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, kesimpulan sampai pada koding kategorisasi dan penafsiran data.

#### **8) Kualitas Data**

Teknik untuk menguji keabsahan data adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data untuk keperluan pengecekan apakah proses dan hasil yang diperoleh sudah dipahami secara benar oleh peneliti berdasarkan apa yang dimaksudkan informan. Dengan cara, antara lain (Meoleong, 2007:33):

##### **a. Melakukan wawancara mendalam kepada informan.**

##### **b. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari**

informan satu dengan yang lainnya dengan hasil observasi di lapangan.

- c. Mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen dan faktor penghambat dan pendukung pelayanan perizinan IMB serta upaya dari KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan IMB di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka, diperoleh tujuan dari penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan menggunakan dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Dimensi kualitas pelayanan yang dipakai antara lain: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keamanan, keterbukan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

Ukuran dimensi kualitas ini, sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan dari dimensi *tangibles* CUKUP BAIK. Hanya perlu pemasangan penyejuk ruangan (AC) dan kondisi parkir perlu ditambah atap.
- b. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Pada dimensi ini CUKUP BAIK. Karena masih ada untuk penyelesaian ijin yang

paket waktunya 15 hari, tetapi ada yang dijanjikan 1 bulan, itu tidak sesuai dengan SOP dari KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.

- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dimensi *responsiveness* sudah memiliki kategori BAIK.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi ini sudah BAIK.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Dari segi dimensi ini sudah BAIK.
- f. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum yang harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur sudah dilaksanakan dengan mudah, sehingga kategorisasinya BAIK.
- g. Kejelasan tentang kepastian tentang tata cara, yaitu rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan yang diberikan dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum. dimensi kejelasan dan kepastian tentang tata cara CUKUP BAIK. Perlu perbaikan dari sisi penjelasan biaya, dari wawancara yang dilakukan terdapat satu pengguna layanan yang saat bertanya mengenai mekanisme penghitungan biaya belum diberikan penjelasan dari pihak KPPT dan PM Kabupaten
- h. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada

pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Dimensi keamanan ini sudah BAIK.

- i. Keterbukaan, bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Dimensi keterbukaan CUKUP BAIK. Masih perlu sedikit perhatian pada kejelasan biaya dan waktu penyelesaian yang diberikan.
- j. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Disamping itu juga, harus dicegah adanya pengulangan di dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait. Dari dimensi efisiensi dikatakan KURANG BAIK, karena mengharuskan keinstansi lain untuk memenuhi persyaratan. Karena harus memenuhi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) dari Kantor Lingkungan Hidup (KLH)
- k. Ekonomis, yaitu agar pengenalan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Dimensi ini dirasa CUKUP BAIK. Perlu lebih adanya kejelasan mengenai penghitungan apabila seorang pengguna layanan ingin mengetahui proses penghitungannya. Karena ada salah satu pengguna layanan yang merasa keberatan dan belum mendapat penjelasan mengenai proses

penghitungan biaya retribusi IMB tersebut.

- l. Keadailan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Dimensi ini sudah BAIK.
- m. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dimensi ini CUKUP BAIK. Dari ketepatan memang sudah sesuai, tetapi dari kejelasan waktu masih perlu perbaikan lagi pada waktu penyelesaian karena ada salah satu pengguna yang meminta izin secara paket, tetapi dijanjikan 1 bulan. Tidak sesuai dengan SOP di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.

Disamping dari dimensi kualitas yang dilakukan dalam penelitian, dilakukan juga wawancara secara mendalam mengenai faktor penghambat dan pendukung kualitas layanan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen serta yang dilakukan KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kabupaten Kebumen.

## **B. ANALISIS**

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada kualitas pelayanan dan dimensi-dimensi pelayanan yang ada dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Berikut adalah hasil analisis dari setiap dimensi kualitas yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.

### **1) Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di KPPT dan PM kabupaten Kebumen**

Aspek dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* kesederhanaan,

kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu, jika dilihat dari dimensi kualitas yang digunakan secara keseluruhan, kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen sudah bisa dikatakan **BAIK**. Hanya pada dimensi efisiensi yang dirasa belum baik. Hal itu bisa dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 1.2**  
**Kategorisasi dimensi kualitas pelayanan**  
**IMB di KPPT dan PM Kabupaten**  
**Kebumen**

No	Dimensi Kualitas	Kategorisasi
1	<i>Tangibles</i>	Cukup Baik
2	<i>Reliability</i>	Cukup Baik
3	<i>Responsiveness</i>	Baik
4	<i>Assurance</i>	Baik
5	<i>Empathy</i>	Baik
6	Kesederhanaan	Baik
7	Kejelasan dan Kepastian Tentang Tata Cara	Cukup Baik
8	Keamanan	Baik
9	Keterbukaan	Cukup Baik
10	Efisiensi	Kurang Baik
11	Ekonomis	Cukup Baik
12	Keadilan	Baik
13	Ketepatan Waktu	Baik

**2) Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Perizinan IMB di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen**

Pada proses penyelenggaraan pelayanan perizinan ini pasti akan ada saja hambatan yang akan dihadapi oleh pihak penyelenggara maupun oleh pihak pengguna layanan. Disisi lain, untuk bisa menanggulangi hambatan yang ada, maka harus bisa memaksimalkan faktor pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di

KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Berikut adalah hasil penelitian mengenai faktor yang bisa menjadi penghambat dan faktor pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.

**a. Faktor Penghambat Proses Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen**

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen memang secara keseluruhan, dari semua dimensi yang ada memiliki kualitas pelayanan yang bisa dikatakan baik. Tetapi tetap ada dimensi kualitas yang masih harus ditingkatkan, karena dari hasil observasi yang dilakukan masih ada beberapa pihak yang belum diberikan keterangan mengenai dimensi-dimensi yang dianggap kurang ini. Dimensi tersebut antara lain: *tangibles*, *reliability*, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan ketepatan waktu.

Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB Bagi Pihak KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, antara lain:

- 1) Ada keberatan atas besaran retribusi.
- 2) Peruntukan perizinan yang tidak sesuai dengan izin bangunan yang dikeluarkan KPPT dan PM kabupaten Kebumen.
- 3) Kesadaran masyarakat akan pentingnya IMB masih kurang.

Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB Bagi Pihak Masyarakat di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, antara lain:

- 1) KPPT dan PM Kabupaten Kebumen dipusat kota sehingga susah dijangkau masyarakat yang jauh.
- 2) Belum adanya pelayanan berbasis *on-line*, sehingga untuk mengambil formulir harus ke KPPT dan PM Kabupaten Kebumen secara langsung.
- 3) Masih adanya yang merasa keberatan dengan besaran retribusi IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen.

**b. Faktor Pendukung Pelayanan Perizinan IMB di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen**

Dari hasil pembahasan disini berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat diberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang bisa menjadi pendukung dalam proses pelayanan perizinan di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Beberapa faktor yang dapat diketahui dalam pembahasan ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan antara lain:

- 1) Dilihat dari faktor dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, dimensi yang memiliki kategori baik atau sudah memenuhi kriteria dimensi kualitas pelayanan, bisa menjadi faktor pendukung pelayanan perizinan. Dimensi kualitas yang dimaksud antara lain: *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kesederhanaan, keamanan, dan keadilan yang merata.
- 2) Adanya kesesuaian visi dan misi yang dimiliki di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk menciptakan pelayanan perizinan

prima. Hadirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

- 3) Adanya perda retribusi yang mengatur regulasi besaran biaya IMB.
  - 4) Komitmen KPPT dan PM Kabupaten Kebumen terus memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat. Melalui adanya metode perizinan yang bisa diajukan secara paket di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen
- 3) Upaya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kebumen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di Kabupaten Kebumen**

Berikut ini adalah hasil pembahasan strategi yang terus diupayakan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen berdasarkan wawancara yang telah dilakukan. Upaya yang terus dilakukan melalui inovasi yang terus berkembang antara lain:

- 1) KPPT dan PM Kabupaten Kebumen berusaha memakai perkembangan Teknologi Informasi (TI), seperti internet yang dapat diaplikasikan dalam proses pelayanan perizinan di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Misalnya pemberian persyaratan dan formulir pelayanan perizinan yang bisa diakses masyarakat sebagai pengguna layanan kapanpun dan dimanapun.
- 2) Berusaha menyelesaikan perizinan IMB secepat mungkin, justru diusahakan lebih cepat dari target yang ada di SOP. Kemudian, selalu menjaga komitmen untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat.



## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan dimensi kualitas yang dilakukan dapat disimpulkan yaitu:

- a. Aspek dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan IMB di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen, yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* kesederhanaan, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu, jika dilihat dari dimensi kualitas yang digunakan secara keseluruhan, kualitas pelayanan perizinan IMB yang diberikan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen sudah bisa dikatakan BAIK.
- b. KPPT dan PM Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan sudah memiliki SOP. KPPT dan PM Kabupaten Kebumen sudah melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). KPPT dan PM Kabupaten Kebumen dalam memberikan retribusi perizinan IMB, sudah memiliki perda retribusi yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 31 Tahun 2012 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Dan Izin Mendirikan Bangunan.

KPPT dan PM Kabupaten Kebumen menghadapi berbagai hambatan dalam melaksanakan perizinan, yaitu:

- a. Dari wawancara yang dilakukan, dimensi yang dirasa bisa menjadi penghambat yaitu dari *tangibles*, *reliability*, kejelasan tentang kepastian tata cara, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu. Dimensi yang disebutkan meliputi, fasilitas seperti tempat parkir dan ruang tunggu, besaran biaya retribusi, keterbukaan mengenai besaran penghitungan biaya

retribusi dan efisiensi dari persyaratan yang diperlukan.

- b. Hambatan KPPT dan PM Kabupaten Kebumen
  - 1) Masih terjadi ketidaksesuaian pelaksanaan perizinan antara permohonan pelayanan perizinan IMB yang di berikan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen dengan pelaksanaan saat pembangunan dilapangan.
  - 2) Masyarakat masih kurang sadarnya akan pentingnya perizinan IMB.
  - 3) Masyarakat masih keberatan membayar retribusi dalam pelayanan IMB, walaupun sudah ada perda retribusinya.
- c. Hambatan Masyarakat
  - 1) Masyarakat masih harus datang sendiri ke KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk melihat persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan di Kabupaten Kebumen.
  - 2) Kantornya ada dipusat kota, jadi untuk daerah terluar menjadi kendala.
  - 3) Ada masyarakat yang merasa biaya perizinan IMB terlalu memberatkan.
  - 4) Belum tersedianya proses pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *on-line*.

Namun upaya yang dilakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen didukung oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Sudah baiknya dimensi kualitas yang meliputi, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kesederhanaan, keamanan, keadilan yang merata.
- b. Kesesuaian visi dan misi dengan hal yang telah dilakukan, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- c. Sudah adanya perda retribusi Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 31 Tahun 2012 Perubahan Atas Peraturan

Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Dan Izin Mendirikan Bangunan.

- d. Komitmen dari KPPT dan PM Kabupaten Kebumen untuk terus memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat.

## **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, maka saran yang akan diberikan berupaya untuk memberikan saran yang bisa di hadapi untuk meminimalisir hambatan yang ada dalam pemberian pelayanan perizinan di KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Saran yang ada antara lain:

- a. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam pelayanan perizinan oleh KPPT dan PM Kabupaten Kebumen. Sehingga untuk mengetahui persyaratan dan pengambilan formulir, pengguna layanan cukup bisa mengakses dari internet.
- b. Memberikan pemahaman tentang pentingnya perizinan yang ada. Misalnya saja dalam pembahasan ini mengenai pentingnya perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama
- Hadjon, Philipus M. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Cetakan I. Surabaya: Yuridika
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Riawan, Tjandra. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan

Ridwan, HR. 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa

Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025