

# KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KETAPANG

Aminollah<sup>1</sup>, Bakran Suni<sup>2</sup>, Sri Haryaningsih<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Magister Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ketapang, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan ini disebabkan oleh beberapa factor diantaranya: (1) lokasi pelayanan yang tidak strategis dan sulit dijangkau; (2) pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan (IMB) belum memiliki standar yang baku; (3) pelayanan permohonan IMB belum tepat waktu dari waktu yang dijanjikan; (4) besarnya tarif retribusi tidak sesuai dengan kenyataan; serta (5) pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) masih diskriminatif. Dalam rangka meningkatkan realibilitas pelayanan IMB yang pada kenyataannya sangat jauh dari yang diharapkan. Maka diharapkan aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman apartur dan masyarakat dalam memberikan pelayanan IMB. Sehingga masyarakat tidak bingung dalam mengurus perijinan tersebut.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan.

---

<sup>1</sup> PNS

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Salah satu bidang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menjadi sorotan masyarakat di Kabupaten Ketapang dewasa ini adalah pelayanan di bidang administrasi pemerintah khususnya administrasi Perizinan dan non Perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang-bidang pelayanan lainnya. Kondisi pelayanan Perizinan dan non Perizinan selama ini “*image*” nya sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu, mahal dan syarat dengan nuansa yang dapat melanggar hukum. Buruknya kondisi pelayanan ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat di Kabupaten Ketapang.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Pintu merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem pelayanan Perizinan dan non Perizinan yang akuntabel, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana. Seiring dengan penataan struktur organisasi perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ketapang, maka dibuat Peraturan Bupati Ketapang Nomor 44 tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang.

Kantor Pelayanan Terpadu merupakan model penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan non Perizinan satu pintu dan satu atap, dengan tujuan pembentukannya adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan di bidang Perizinan bagi masyarakat dengan prinsip pelayanan prima dengan sistem satu pintu dan satu atap. Dalam upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik khususnya bidang Perizinan di Kabupaten Ketapang diperlukan komitmen dan kreatifitas serta inovasi yang kuat dari kepala daerah, dinas instansi terkait dan segenap aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang untuk membangun sistem yang baik di bidang pelayanan publik.

Peraturan Bupati tersebut terutama dalam pasal 4, menyatakan bahwa Pelayanan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Selama ini fakta menunjukkan bahwa pelayanan Perizinan idealnya akan ditangani oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ketapang, seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Industri (IUI), Izin Usaha Perkebunan (IUP), Izin Usaha Angkutan (IUA) dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), belum terlaksana sesuai dengan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tersebut, karena pelayanan yang diberikan belum menunjukkan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Indikasi dari permasalahan tersebut antara lain:

- a. Kemampuan dan kehandalan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya belum optimal. Karena masih banyak masyarakat yang belum memahami pelayanan IMB, sehingga ada kesulitan masyarakat dalam mengurus Perizinan yang belum dipahami secara baik oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan.
- b. Daya tanggap aparatur dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen yang mengurus IMB belum sesuai dengan harapan konsumen.
- c. Sikap dan tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan IMB kurang maksimal, sehingga masyarakat yang dilayani kurang menerima sikap dan perilaku yang bersahabat dari petugas, seperti kurangnya komunikasi dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur IMB.

## **2. Ruang Lingkup Masalah**

Ruang lingkup masalah penelitian ini pada: Kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Fokus pada Perumahan dan Pertokoan

## **3. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Perumahan dan Pertokoan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang.

# **B. TINJAUAN PUSTAKA**

## **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001:112). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Effendi (dalam Widodo, 2001:115). Menyatakan bahwa “birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta

sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri”. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, menurut Putra (2001: 78) bahwa pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis tersebut, 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 realistik pragmatis. Thoha (dalam Widodo, 2001:126), menyatakan bahwa “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 pelayanan 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.

Pelayanan publik merupakan sektor pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian Sea (2009:6) menegaskan bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Zethaml sebagaimana dikutip Widodo (2001: 275) mengemukakan tolok ukur pelayanan publik meliputi beberapa dimensi, yaitu: (1) pelayanan

tanpa pamrih, (2) Rasionalitas pelayanan, (3) netralitas pelayanan, (4) objektivitas pelayanan.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan jasa publik menurut Rahayu dalam Napitupulu (2007:170), melukiskan delapan titik rawan pelayanan dengan delapan kelopak bunga yang disebut dengan *the eight petals on the flower of service*. Kedelapan pelayanan jasa publik yang dimaksud adalah:

- a. *Information*, yaitu pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan
- b. *Consultation*, yaitu setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan
- c. *Ordertaking*, artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya
- d. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah
- e. *Caretaking*, berarti kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan *background* rakyat, Misal tersediannya tempat parkir, yang tidak bisa menulis dan membaca disediakan aplikasi lainnya
- f. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggungjawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lain.
- g. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan
- h. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transper bank, kartu kredit, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemuanya itu harus memudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:145) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima dalam rangka menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Sebagai atribut-atribut dalam menentukan kualitas pelayanan publik menurut Sea (2009: 79) antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan konsumen. Menurut Napitupulu (2007:172), ada lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
3. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.
4. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi;
5. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### **3. Sumber Daya Manusia (Aparatur)**

Widodo (2001:213) menyatakan bahwa kompetensi yang perlu dimiliki oleh seorang birokrat berkaitan dengan Sumber Daya Manusia mencakup:

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru yang timbul di dalam pasar.
2. Tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin yang terkait dengan fungsi instrumental birokrasi, akan tetapi harus mampu melakukan terobosan (*break through*) melalui pemikiran yang kreatif dan inovatif.
3. Mempunyai wawasan futuristik dan sistematis.
4. Mempunyai kemampuan untuk mengantisipasi, memperhitungkan dan meminimalkan resiko.

5. Jeli terhadap potensi sumber-sumber dan peluang baru.
6. Mempunyai kemampuan untuk mengkombinasikan sumber menjadi *resource mix* yang mempunyai produktivitas tinggi.
7. Mempunyai kemampuan untuk mengoptimalkan sumber yang tersedia, dengan menggeser sumber kegiatan yang berproduktivitas rendah menuju kegiatan yang berproduktivitas tinggi.

Berkaitan dengan figur atau sosok sumber daya manusia menurut Hariandja (2009: 53) memiliki kualifikasi sebagai berikut:

1. Memiliki wawasan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap atau perilaku (*attitude*) yang relevan dan mampu menunjang pencapaian sasaran dan bidang tugas dalam suatu organisasi.
2. Memiliki disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan terhadap organisasi.
3. Memiliki rasa tanggungjawab dan pengertian atau pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan kewajibannya sebagai karyawan dan atau unsur manajemen organisasi.
4. Memiliki jiwa dan kemauan atau hasrat yang kuat untuk berprestasi, produktif dan bersikap profesional.
5. Memiliki kemauan dan kemampuan untuk selalu mengembangkan potensi dan kemampuan diri pribadi demi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.
6. Memiliki kemampuan yang tinggi dalam bidang teknik maupun manajemen dan kepemimpinan.
7. Memiliki keahlian dan keterampilan yang tertinggi dalam bidang tugas dan memiliki kemampuan alih teknologi.
8. Memiliki jiwa kewirausahaan (*entrepreneurship*) yang tinggi dan konsisten.
9. Memiliki pola pikir dan pola tindak yang sesuai dengan visi, misi dan budaya kerja organisasi.

Salah satu langkah untuk mewujudkan sosok aparatur yang mempunyai kualitas dan daya saing tinggi tersebut, maka menurut Sulistiyani, (2003: 271). Ada beberapa aspek yang perlu dibina adalah

1. Pembinaan inisiatif (*initiative*),
2. Kreativitas (*creativity*),
3. Kepercayaan terhadap diri sendiri (*self-confidence*),
4. Tanggung jawab (*responsibility*),
5. Dinamika atau mobilitas (*mobility*),
6. Kemampuan menyesuaikan diri (*flexible*),
7. Kesiapan untuk menerima pengetahuan baru (*readiness to learn*),
8. Sadar terhadap kualitas (*quality conciousness*),
9. Kemampuan untuk bekerjasama (*ability to cooperate*),
10. Kemampuan bermusyawarah untuk mufakat (*compronise*),
11. Memiliki loyalitas terhadap organisasi (*loyalty*),

12. Siap untuk melakukan pengambilan keputusan (*prepared for decision making*),
13. Memiliki pemahaman terhadap suatu sistem yang kompleks (*understanding of complex systems*),
14. Memiliki kemampuan berkomunikasi (*communication skills*),
15. Mempunyai semangat untuk bekerja secara kelompok,

Menurut Yuwono (2003:116), ada beberapa kondisi yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu: Komunikasi, pengawasan, konsistensi perilaku aparatur, analisis kausalitas, dan kepatuhan terhadap kesepakatan. Konsistensi perilaku aparat adalah merupakan kesesuaian tindakan atau pelaksanaan berdasarkan atas aturan dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Dalam hal ini, Thoha (2005:184) mengatakan “konsistensi perilaku aparat birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya”. Dalam artian, individu sebagai penggerak organisasi, tindakannya dapat memajukan organisasi. Selanjutnya, Gibson berpendapat (2006:145) bahwa “komponen perilaku mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap seorang atau sesuatu dengan cara tertentu”. Dari situ konsistensi aparat birokrasi merupakan suatu tindakan yang bersifat membangun yang muncul dari setiap aparat birokrasi. Hal itu perlu menjadi cerminan dalam berbagai aspek tindakan yang diambil untuk memperlancar pelayanan publik. Termasuk penggunaan tindakan rasional yang tidak rigid pada prosedur yang sedang berlaku agar pelayanan yang diberikan lancar, singkat dan sukses.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, adalah terdiri dari: Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, petugas pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan masyarakat yang mengurus IMB perumahan dan pertokoan. Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik bertujuan (*Purposive*). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif yang merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **D. HASIL PENELITIAN**

### **1. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Reabilitas Pelayanan**

Realibilitas pelayanan merupakan sebuah keharusan bagi aparat pemerintah untuk lebih meningkatkan kesadaran akan moralitasnya, mengingat interaksi antar individu yang berlangsung pada proses pelayanan publik. Proses pelayanan publik tersebut merupakan bidang yang rawan terhadap berbagai penyalahgunaan kekuasaan, penyelewengan keuangan, dan pemanfaatan jabatan untuk tujuan-tujuan yang tidak bermoral. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral ke dalam manajemen pelayanan publik merupakan upaya yang tidak mudah, karena harus mengubah pola pikir yang sudah lama menjiwai aparat pemerintah, meski semua ini sangat tergantung dari aparat itu sendiri.

Secara umum tingkat keberanian aparat birokrasi dalam mengambil inisiatif pelayanan terhadap kasus yang dihadapi dapat menunjukkan tingkat kompetensi aparat tersebut, sehingga tidak terjadi adanya penundaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Aparat pelayanan yang selalu mengacu pada petunjuk pelaksanaan berarti tidak memiliki kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan yang sedang berlangsung. Aparat memahami aturan secara kaku tidak mampu berinisiatif untuk menerjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi, sehingga tidak ada tanggung jawab yang menyebabkan pelayanan jadi lamban. Pada kenyataannya masyarakat pengguna layanan belum dilayani dengan tepat waktu oleh petugas yang seharusnya selesai satu minggu kenyataannya sampai satu bulan bahkan lebih. Ini berarti ketepatan aparat dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dapat dinilai masih rendah.

Kemampuan petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, salah satu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi dan pendataan kepada masyarakat untuk menghasilkan rekapitulasi data perijinan dan omsetnya dengan tujuan mendapatkan akurasi data dan omset perijinan untuk mendukung pencapaian target penerimaan daerah. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam proses mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). oleh petugas dijanjikan selesai dua tiga hari tapi kenyataannya belum selesai bahkan sampai sepuluh hari dengan alasan tidak masuk akal, Kepala Kantor yang tidak ada untuk menandatangani. Hal tersebut tentunya memakan waktu serta biaya, sementara petugas tersebut merasa tidak bersalah karena dia cukup memberikan informasi belum selesai dan saya disuruh menunggu. Pernyataan tersebut, menunjukkan pelayanan yang dilakukan aparat birokrasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang ini tidak tepat waktu, karena faktor rendahnya tingkat tanggungjawab aparat birokrasi. Hal ini, tercermin dari sikap dan tindakan serta perilaku aparat yang enggan menyelesaikan pekerjaannya dengan

tepat waktu, dan suka menunda–nunda pekerjaan dengan alasan yang tidak masuk akal. Ini berarti belum diterapkannya prinsip pelayanan yang cepat disebabkan, karena aparat birokrasi belum jelas memahami aturan dan mengetahui tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan terjadi keterlambatan. Lambatnya aparat birokrasi dalam menyelesaikan pekerjaan terlihat dari banyaknya berkas-berkas pengguna jasa yang menumpuk di meja petugas yang belum diselesaikan, sehingga petugas mengulur-ulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai yang telah dijanjikan pada pengguna jasa.

Realita pelayanan tersebut semakin membuktikan bahwa kemampuan dan kehandalan petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang mengenai ketepatan waktu penyelesaian urusan dalam proses pelayanan hanya sekedar janji tetapi kenyataannya tidak sesuai, sehingga pengguna jasa menjadi pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang menentukan malahan justru didikte oleh keinginan aparat birokrasi.

Diketahui bahwa lambatnya proses pengurusan permohonan surat IMB, maka masyarakat enggan mengurus sendiri. Hal tersebut yang mendorong masyarakat untuk mengurus IMB menggunakan jasa, cukup dengan memberi jasa pelayanan, sampai urusan menjadi tuntas. Pernyataan tersebut, mengenai daya tanggap aparat birokrasi dalam menanggapi keluhan pengguna jasa, menunjukkan rendahnya kesadaran aparat birokrasi atas tanggung jawabnya sebagai orang yang diberi julukan abdi masyarakat. Kondisi yang demikian, rakyat merasa dirugikan yang tercermin dari sikap dan tindakan serta perilaku aparat dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih terlihat pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan juklak, sehingga berindikasi pada lemahnya tanggung jawab aparat terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan IMB yang dilakukan petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, masih terlihat kurang tepat atau lamban. Karena penggunaan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang maksimal, sehingga proses pelayanan IMB selalu tertunda atau tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Sementara fasilitas pelayanan yang tersedia seperti tempat menunggu belum maksimal. Untuk lebih meningkatkan pelayanan diadakan pendidikan/latihan bagi pegawai terkait dengan penggunaan sarana kantor seperti komputer dalam rangka peningkatan sumber daya manusia. Dengan tujuan untuk mendukung kegiatan ini pelaksanaan program-program yang telah dijalankan seperti; pendidikan dan latihan dalam rangka mengantisipasi peralatan yang semakin canggih, termasuk pembenahan manajemen kerja secara sistematis dan berkelanjutan, memperbaiki sistem dan tata kerja, peningkatan

prasarana pendukung serta penyelenggaraan koordinasi yang intensif dan terpadu.

Reliabilitas pelayanan tersebut, menunjukkan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang telah menjalankan misi organisasi dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor, menunjukkan, bahwa pendidikan dan pelatihan bagi petugas teknis dan operasional yang berkaitan secara langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Untuk petugas teknis terutama ditujukan kepada petugas pranata komputer di masing-masing desa/kelurahan, kecamatan serta petugas operasional pelayanan IMB perumahan dan pertokoan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang. Dalam observasi lapangan, terlihat pegawai sudah menggunakan fasilitas kantor yang ada seperti mengoperasikan komputer, dan tidak ada pegawai yang menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi.

## **2. Responsitas Pelayanan**

Responsitas Pelayanan merupakan kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen dengan tanpa pamrih. Responsitas (*Responsiveness*) pelayanan oleh aparat birokrasi kepada masyarakat pengguna jasa IMB perumahan dan pertokoan merupakan suatu dambaan bagi setiap masyarakat pengguna jasa layanan. Tindakan petugas tanpa pamrih tersebut, tercermin dari cara melayani permohonan IMB perumahan dan pertokoan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan tanpa mengharapkan balas jasa berupa biaya tambahan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan IMB perumahan dan pertokoan masih ada kesan menuntut balas jasa, dalam artian memberikan pelayanan belum sepenuhnya dengan keikhlasan. Hal ini berarti, dalam pelayanan petugas belum melaksanakan tugasnya dengan ikhlas. Akan tetapi, setelah dicermati secara mendalam keikhlasan pegawai melayani pengguna jasa IMB perumahan dan pertokoan karena adanya imbalan berupa uang balas jasa yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keterangan tersebut dapat ditelaah bahwa kondisi pelayanan yang sengaja diciptakan berbelit-belit, apabila tidak ada uang pelicin. Kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat, sehingga masyarakat pengguna jasa IMB perumahan dan pertokoan enggan untuk mengurus sendiri keperluannya. Oleh karena itu, maka masyarakat pengguna jasa yang ingin urusannya menjadi lancar harus memberi uang tambahan sebagai ucapan terima kasih untuk memperoleh prioritas dalam pelayanan. Kondisi demikian, banyak yang diterjemahkan secara keliru

oleh aparat maupun pengguna jasa, sehingga ini akan memberikan *image* yang negatif terhadap aparat maupun instansi tersebut di mata masyarakat. Kesan negatif dari sikap dan tindakan aparat birokrasi di mata masyarakat bahwa aparat birokrasi belum menjalankan kewajibannya sebagai seorang abdi terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik.

Mengenai prosedur pelayanan IMB perumahan dan pertokoan yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, yang diungkapkan oleh masyarakat dalam mengurus permohonan IMB, menunjukkan bahwa berurusan dengan birokrasi melalui prosedur yang sudah ditetapkan kesannya masih lamban, makipun sudah dipersiapkan protap untuk memberikan layanan tersebut, dengan cara memasang pengumuman di ruang pelayanan. Namun untuk memperlancar urusan tersebut harus ada uang pelican, meskipun prosedurnya telah dilalui. Ada uang urusan lancar, tidak ada uang urusan jadi lamban. Pernyataan ini membuktikan kecenderungan aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa khususnya pelayanan permohonan IMB. Hal ini, dapat merugikan pihak masyarakat pengguna jasa sebagai pengguna layanan. Kerugian yang ditimbulkan oleh masyarakat pengguna jasa tersebut, yaitu rugi waktu karena harus melalui prosedur atau berbagai macam persyaratan, apabila tidak diurus calo dengan biaya yang membengkak karena harus mengeluarkan uang lebih sebagai balas jasa.

Realitas menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kasus pelayanan penerbitan IMB perumahan dan pertokoan ada tindakan pilih kasih aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Realitas ini, semakin membuktikan faktor nepotisme masih cukup kental melekat dalam urusan birokrasi. Selanjutnya, dari wawancara itu memperlihatkan adanya sikap dan tindakan pilih kasih aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa tercermin dari sikap dan tindakan aparat birokrasi seperti sapaan ramah yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa yang telah dikenal oleh petugas pelayanan. Selain itu, aparat terlihat mendahulukan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa yang memiliki hubungan keluarga dan kerabat.

Praktek pelayanan lewat pintu belakang sebagai budaya jalan pintas sudah tidak menjadi rahasia lagi di mata masyarakat banyak. Terjadinya kondisi yang demikian, di satu pihak berkaitan dengan mental masyarakat yang ingin mencari pelayanan cepat tanpa mengindahkan aturan yang ada, sebab motif pelayanan seperti ini sebagian besar diakibatkan adanya hubungan kekerabatan dan dipihak lain terkait dengan kondisi pelayanan yang sengaja diciptakan oleh birokrasi supaya ada peluang untuk mendapatkan tambahan penghasilan dengan menjadi perantara sebagai calo.

Aparat birokrasi dalam melaksanakan tugasnya belum memahami

rincian tugas yang diembannya. Hal ini tercermin dari tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut belum memuaskan pengguna jasa. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya belum dapat diselesaikan dan kemampuan aparat untuk mersepon kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa ternyata masih lemah. Hal ini membuktikan rendahnya responsifitas aparat birokrasi. Menanggapi permasalahan yang dihadapi pengguna jasa seharusnya aparat birokrasi tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat pengguna jasa sebagai orang yang dilayaninya.

### **3. Empati Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan permohonan IMB terlihat masih adanya yang bertindak di luar aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada koordinasi yang baik dalam penerapan aturan, sehingga terjadi multi interpretasi dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki oleh petugas tersebut. Adanya tindakan penyalahgunaan wewenang tersebut masyarakat merasa dirugikan dalam proses pelayanan. Bentuk pelayanan tersebut, menunjukkan lemahnya kontrol yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang, sehingga patugas di tingkat bawah dapat bertindak di luar batas kewenangan yang ada berdasarkan aturan yang ditetapkan. Bentuk penyalahgunaan wewenang yang berdampak terjadinya tindakan menyimpang dari aturan adalah penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh orang yang memiliki suatu kewenangan tertentu yang bekerjasama dengan pihak lain dengan cara sogok menyogok, suap, mengurangi standar spesifikasi atau volume dan penggelembungan dana (*mark up*). Ini sifatnya non politis, biasanya dilakukan oleh pejabat level bawah yang tidak terlalu tinggi kedudukannya. Analisis terhadap masyarakat yang mengalami masalah merasa enggan untuk mengungkap kasus tersebut melalui proses hukum karena belum berjalannya dengan baik sistem hukum yang kita miliki.

Adanya gap dari pelayanan tentang keterbukaan pemberian informasi kepada publik karena transformasi yang selama ini dikembangkan oleh petugas belum efektif. Hal ini, menunjukkan petugas belum memiliki kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Sehubungan dengan kasus di atas, masyarakat belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, sehingga terkesan aparat birokrasi cenderung menutupi informasi kepada masyarakat. Indikasi pelayanan seperti ini nampaknya secara kuantitas, rasio antara jumlah pegawai dengan masyarakat yang dilayani belum seimbang. Selain itu, jangkauan pelayanan dinas yang bersangkutan cukup luas, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Berkaitan dengan itu, juga disebabkan oleh rendahnya kemampuan aparat birokrasi

dalam memberikan informasi secara transparan, apabila ada masyarakat pengguna jasa yang kebingungan dan tidak ada petunjuk yang jelas serta di bagian informasi mejanya sering kosong. Hal ini, seperti terlihat banyak pegawai yang berada di kantin pada waktu jam kerja, pegawai tidak tanggap terhadap masyarakat yang mondar-mandir kebingungan, dan kurang adanya sikap aparat untuk sekedar menyapa keperluan orang tersebut. Hal ini, semakin membuktikan tidak adanya keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan dengan pengguna jasa. Dengan demikian, maka dapat dinilai *empaty* pelayanan dari aparat ini masih rendah.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

### **1. Faktor Komunikasi**

Sosialisasi dan penyebarluasan informasi aturan tentang pelayanan penerbitan IMB ke seluruh masyarakat harus memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, sehingga komunikasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan pernyataan masyarakat yang diberikan pelayanan permohonan IMB, dapat diperoleh keterangan bahwa upaya pelaksanaan program mensosialisasikan aturan yang dilakukan oleh petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang masih dirasakan kurang, baik lewat interaktif, sistem jemput bola, koran dan panduan informasi untuk petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang.

Dalam mensosialisasikan aturan dengan memberikan informasi kepada masyarakat terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi, tetapi tidak mempengaruhi pelaksanaan program. Hambatan yang dihadapi adalah terlalu luasnya wilayah yang harus dilayani sehingga tidak semua masyarakat atau wilayah dapat dijangkau, disamping minimnya petugas serta kompleksnya kerja yang harus diselesaikan. Sedangkan faktor hambatan yang tak terduga adalah seperti listrik mati, macet, kadang-kadang sampai larut malam.

Berdasarkan keterangan ini dapat ditelaah bahwa, sosialisasi bidang pelayanan perijinan secara eksternal sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum berjalan secara maksimal. Berbagai kegiatan dilakukan dengan tujuan mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan seksi pelayanan perijinan khususnya IMB kepada seluruh masyarakat Kabupaten Ketapang. Sejalan dengan kemajuan dibidang teknologi informasi, maka upaya sosialisasi juga dilaksanakan secara beragam baik melalui media cetak, elektronik maupun secara global dalam wujud webside/internet.

### **2. Faktor Pengawasan**

#### **a. Pengawasan Internal**

Mekanisme pengawasan yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang adalah pengawasan dari atasan terhadap bawahan dan sebaliknya. Dalam rangka mengantisipasi terjadinya

tindakan-tindakan penyimpangan terhadap tujuan organisasi pengawasan dianggap penting dilakukan oleh atasan terhadap bawahan di kantor tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan keterangan diketahui bahwa, untuk menghindari terjadinya penyimpangan, pola pengawasan yang kami terapkan adalah memberikan pengarahan-pengarahan dan intruksi terhadap bawahan melalui pelaksanaan apel pada setiap senin, dan memberikan darmawacana setiap purnama, terhadap kegiatan sehari-hari pengawasan kami serahkan pada pimpinan tingkat menengah yang terkait dengan bidang tugasnya masing-masing. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan yang dijalankan untuk melihat baik buruknya prestasi kerja pegawai sangat penting dilakukan para pimpinan terhadap bawahannya. Dengan demikian, bawahan akan bersemangat menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya karena merasa diperhatikan oleh pimpinannya. Pelaksanaan tugas kontrol pimpinan memegang peranan yang sangat penting sekali, sebab pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen yang saling menunjang dalam keberhasilan tugasnya. Pengawasan tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan tanggung jawab yang baik. Demikian pula sebaliknya tanggung jawab sulit diwujudkan manakala tidak ada sistem manajemen pengawasan yang efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Upaya-upaya pengawasan telah dilakukan oleh atasan terhadap bawahan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang tersebut. Realita menunjukkan, sekalipun intensitas pengawasan sudah begitu sering dilakukan, namun masih saja terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Hal ini, menunjukkan petugas tidak bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan adanya pegawai yang tidak berada pada tempat sewaktu jam kerja. Dengan demikian, ini membuktikan pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan dapat dinilai belum berhasil, seperti di ungkapkan seorang pegawai yang memberikan pelayanan, yaitu: Pemeriksaan yang dilakukan sangat ketat oleh atasan dapat menghambat tugas-tugas pekerjaan saya, karena tidak ada kebebasan dan saya merasa terikat, seolah-olah tidak ada kepercayaan.

Selanjutnya berdasarkan observasi lapangan terlihat bahwa, pelaksanaan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang tidak pernah. Kepala Kantor hanya memberikan pengarahan atau himbauan setiap apel masuk. Sementara dalam upaya pimpinan melakukan pengawasan langsung kepada petugas yang memberikan pelayanan masih dirasakan sangat kurang. Hal tersebut, yang tentunya dapat membuat peluang bagi pegawai untuk melakukan pelayanan di luar jalur atau tidak sesuai

dengan mekanisme prosedur yang sudah ditetapkan.

#### **b. Pengawasan Eksternal**

Pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang tersebut dilakukan dengan memberikan saran dan kritikan lewat kotak saran yang disediakan, media cetak Pontianak Post, harian Equator, Harian Tribun, serta penyaluran aspirasi lainnya yang dilakukan lewat lembaga formal seperti DPRD Kabupaten Ketapang. Kenyataan tersebut, menunjukkan pengawasan dari luar yang dilakukan oleh masyarakat dengan mengandalkan lembaga Legislatif, seperti diakui oleh salah satu masyarakat yang diberikan pelayanan IMB melalui hasil wawancara.

Realitas tersebut, semakin membuktikan kesuksesan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran lingkungan sekitarnya, terutama dalam menyerap informasi. Namun, aparat birokrasi sebagai pelaku pelayanan publik harus bertanggungjawab kepada rakyat dalam kerangka melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Hal ini, disebabkan karena rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi sudah sewajarnya mereka bertanggung jawab terhadap rakyat. Tanggung jawab objektif bersumber kepada adanya pengendalian dari luar yang mendorong aparat untuk bekerja keras, sehingga tujuan dari organisasi tercapai dengan efisien dan efektif.

### **3. Konsistensi Perilaku Aparat Birokrasi**

Berdasarkan keterangan diketahui bahwa tidak konsistennya aparat birokrasi menerapkan aturan dalam proses pelayanan. Padahal dalam organisasi sudah terdapat aturan yang sifatnya mengikat bagi pegawai untuk mematuhi. Dengan demikian, tindakan aparat birokrasi yang sesuai dengan aturan dengan kenyataan yang terjadi secara faktual dapat dinilai masih sangat jauh. Berdasarkan realitas ini dapat ditelaah bahwa indikasi yang muncul dari adanya aparat masih menawarkan dirinya sebagai birojasa. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa, aparat tidak patuh terhadap peraturan dalam menjalankan tugasnya, sebab mereka bekerja serius tergantung bila merasa dirinya diawasi oleh pimpinan. Ini menunjukkan masih kurangnya disiplin aparat birokrasi dalam mematuhi aturan yang telah ditetapkan organisasi.

Berdasarkan observasi lapangan, terlihat banyak pegawai memiliki semangat kerja dan ketaatan dalam melakukan pekerjaan sesuai aturan, namun ketaatan dan semangat pegawai tersebut nampak jika ada pengawasan dari pimpinan. Dalam arti pekerjaan yang dilakukan cenderung merupakan tekanan baik oleh atasan maupun aturan yang ada, bukan muncul dari kemauan sendiri, sehingga banyak tugas yang terabaikan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

- 1) Kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa indikator diantaranya:
  - a. Realibilitas pelayanan IMB masih sangat jauh dari yang diharapkan. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat, seperti tindakan aparat yang lebih mengharapkan balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindari dari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan.
  - b. Responsitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang dapat dinilai masih rendah, jika dilihat dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
  - c. Sikap empati petugas pelayanan IMB perumahan dan pertokoan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan aparat birokrasi belum mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik.
- 2) Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, dalam menyelenggarakan pelayanan IMB terlihat masih kurang berkualitas, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:
  - a. Faktor komunikasi yang kurang efektif dalam mensosialisasikan aturan-aturan kepada para *stakeholders*, karena tidak adanya transparansi informasi.
  - b. Mekanisme pengawasan belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi dalam penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik.
  - c. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan IMB belum sesuai dengan aturan yang berlaku.

### **B. Saran**

1. Dalam rangka meningkatkan realibilitas pelayanan IMB yang pada kenyataannya sangat jauh dari yang diharapkan. Maka diharapkan aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman apartur dan masyarakat dalam memberikan pelayanan IMB. Sehingga masyarakat tidak bingung dalam mengurus perijinan tersebut.
2. Dalam rangka meningkatkan responsitas pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang yang dinilai masih rendah, maka perlu adanya pengawasan yang lebih baik, karena dengan melalui pengawasan yang kontinyu, maka akan mengurangi kesalahyan-kesalahan atau penyimpangan. Karena visi Kantor Pelayanan Terpadu

- Kabupaten Ketapang adalah mewujudkan pelayanan perijinan yang prima.
3. Sikap empati petugas pelayanan IMB perumahan dan pertokoan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang, pada kenyataannya belum menunjukkan sikap simpatik, maka bagi petugas perlu adanya kesadaran yang tinggi untuk memberikan pelayanan IMB yang prima, dengan cara Rileks, sopan serta menempatkan pelanggan semudah mungkin sesuai dengan slogan “ pembeli adalah raja” maka segala jenis pelayanan yang diberikan harus memuaskan bagi calon pelanggan. (Sopan, Diplomatis, perhatian).

## DAFTAR REFERENSI

- Asmara, U. Husna, 2004, *Penulisan Karya Ilmiah*, Pontianak, Hanura Bahagia.
- Danin, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif Ancangan Metodologi: Presentasi, Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial. Pendidikan, dan Humaniora*, Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), Yogyakarta: UGM.
- Effendi, Sofian & Singarimbun Masri, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Faisal, Sanapiah, 2002, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gibson, James L., J.M. Ibancevich, J.N. Donnelly, 2006, *Organisasi: Perilaku Struktur dan Proses*, Jakarta: Erlangga.
- 2007, *Organisasi: Perilaku Struktur dan Proses*, Jakarta: Erlangga.
- Hariandja, Tua Efendi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indrawijaya, I. Adam, 2000, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2002, *Etika administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Napitupulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

- Putra, Fadillah dan Arif, Saiful, 2001, *Kapatilasime Birokrasi, Kritik Reinventing Government Osborne-Gaebler*, Yogyakarta: LKIS.
- Poedjawijanta, 2006, *Etika Filsafat Tingkah Laku*, Jakarta: Bina aksara.
- Sea, Niki, 2009, *Undang-Undang 4 Tahun 2009*. Jakarta: CV. Eka Jaya.
- Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Konsep, Teori dan Konteks Organisasi Publik*, Bandung: Graha Ilmu.
- Tachjan, 2006, *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung, AIPI
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thamrin, 1997, *Kebijakan Negara Suatu Pengantar*, Pontianak, Fisipol Untan.
- Thoha, Miftah, 2005, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Sawangan-Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- , 2008, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Yuwono, Teguh, 2003, *Kebijakan Publik. Konsep & Strategi*. Semarang: Undip.
- Wibawa, Samodra, dkk, 2006, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, A.W, 2004, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*, Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, Budi, 2004, *Teori Kebijaksanaan Publik*, Yogyakarta, Pusat Antar Universitas Studi Sosial UGM.

**Dokumen Pemerintah:**

- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 25 Tahun 2009, Tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor: 12 Tahun 2008, Tentang *Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ketapang*
- Peraturan Bupati Ketapang Nomor: 44 Tahun 2008 Tentang *Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang*.