

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan, Kotler (dalam Sinambela, 2006: 4) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Didukung pula oleh Sampara (dalam Sinambela, 2006: 4) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa latin yaitu “Populus” atau “Poplicus” yang artinya beberapa populasi yang banyak sekali (orang-orang) dalam persatuan perkara yang bersifat kewarganegaraan. Dalam bahasa Inggris, “Publik” yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya menurut Dwiyanto (2005: 141-145) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna, pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Pendapat serupa menurut Nurcholis (2005: 175-176) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asa-asa sebagai berikut:

1. Asas Kepentingan Umum, menjelaskan bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Asas Kepastian Hukum, merupakan Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Asas Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Asas Kesamaan Hak dan Kewajiban menjelaskan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Asas Keprofesionalan bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Asas Partisipasi adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Asas persamaan hak/ tidak diskriminatif menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Asas Keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Asas akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Asas Ketepatan Waktu, ialah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan menjelaskan bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.1.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Mengenai apa yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik, dijelaskan pada pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pelayanan barang publik, meliputi antara lain sebagai berikut:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.1.4 Indikator Pelayanan Publik

Baik buruknya pelayanan public dapat dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Sutedi (2011:29-30) ditentukan oleh profesionalisme pegawai, efektivitas dan efesiensi kerja, penyebarluasan informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat, dan bersih dari KKN.

1. Profesionalisme Pegawai

Profesioanalisme adalah suatu keahlian dalam penanganan suatu masalah atau pekerjaan dengan hasil yang maksimal dikarenakan telah menguasai bidang yang dijalankan tersebut.

Menurut Sutedi (2011:86) faktor terpenting untuk bekerjanya sebuah sistem pelayanan publik terletak pada faktor petugas/pejabat/pegawai pemberi pelayanan publik, termasuk pejabat-pejabat yang membawahi dan memiliki hubungan organisatoris-hierarki dengan petugas-petugas tersebut. Menurut pendapat tersebut konsep profesionalisme dalam diri aparat dapat dilihat dari:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu dilihat dari kehadiran pegawai/petugas.
- b. Sopan santun, merupakan sikap seseorang yang ia lihat, ia rasakan, dan dalam situasi apapun. Sikap santun yang baik adalah hormat dan tersenyum. Sikap sopan santun yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja.
- c. Keahlian Petugas terhadap tugas dan fungsinya, yaitu kemampuan/keterampilan yang dimiliki Petugas dalam mengoperasikan computer (*office tool*) dan administrasi.

2. Efektivitas dan efisiensi kerja

Efektivitas (tepat sasaran) adalah taraf tercapainya suatu tujuan tertentu, baik ditinjau dari segi hasil maupun segi usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketepatan waktu sesuai dengan prosedur dan ukuran-ukuran tertentu yang telah digariskan. Efektivitas yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik yaitu memenuhi target atau tujuan yang telah ditentukan. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan publik dalam pencapaian tujuannya, bukan tujuan pemberi pelayanan (birokrat publik).

Efisiensi merupakan bagaimana mencapainya, yakni dibanding dengan usaha, biaya atau pengorbanan yang harus dikeluarkan. Adanya efisiensi diharapkan para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat tidak boros. Dalam artian bahwa para

birokrat secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik. Dengan demikian nilai efisiensi lebih mengarah pada penggunaan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Efektivitas dan efisiensi kerja dapat dilihat dari:

- a. Prosedur layanan mudah dimengerti dan dilaksanakan, yaitu dilihat dari tidak sulitnya alur prosedur dalam pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan SOP .
- c. Pelayanan tanpa diskriminasi merupakan tidak adanya pembatasan, pelecehan, pengucilan pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung didasarkan pada tidak adanya perbedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnis, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa sehingga tidak berakibat pada penyimpangan atau penghapusan kebebasan yang dimiliki oleh masyarakat.
- d. Empati Petugas adalah rasa keikutsertaan Petugas terhadap masalah yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan IMB serta ikut membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penyebarluasan Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat menurut Surjadi (2012:63), bahwa: “Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang, dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya melalui media internet (website) atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat”.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Wibawa (2007:90), bahwa “Setiap instansi pelayan publik harus menyediakan informasi yang akurat terkait pelayanan yang disediakan baik langsung maupun tidak langsung (help desk dan media elektronik).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingginya penyebarluasan informasi pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Tersedianya informasi melalui media internet (website), yaitu informasi IMB yang memperhatikan unsur terpenting dalam sebuah tampilan seperti gaya penulisan, desain yang baik, serta isi mengenai informasi (terutama berkaitan dengan IMB) pada website.
- b. Penyelenggaraan sosialisasi, adalah sosialisasi yang diselenggarakan kepada masyarakat untuk memberikan informasi sosialisasi secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Salah satu indikator baik buruknya tingkat pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ditentukan oleh jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Semakin rendahnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Sutedi (2011: 120) rendahnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat dilihat dari:

1. Transparansi pelayanan, yaitu ketebukaan pelayanan Petugas dalam memberikan informasi keuangan yang terkait dengan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
2. Berkurangnya kerumitan birokrasi, yaitu berkurangnya mata rantai dalam pelayanan publik.
3. Bersih dari KKN

Secara sederhana, pemerintahan yang bersih dapat dijelaskan sebagai kondisi pemerintahan yang para pelaku yang terlibat di dalamnya menjaga diri dari perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Korupsi adalah perbuatan pejabat pemerintah yang menggunakan uang pemerintah dengan cara-cara yang tidak legal. Kolusi adalah bentuk kerjasama antara pejabat antara pejabat pemerintah dengan oknum lain secara ilegal pula (melanggar hukum) untuk mendapatkan keuntungan material bagi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka. Nepotisme adalah pemanfaatan jabatan untuk memberi pekerjaan, kesempatan, atau penghasilan bagi keluarga atau kerabat dekat pejabat sehingga menutup kesempatan bagi orang lain.

Pemerintahan yang penuh dengan gejala KKN biasanya tergolong ke dalam pemerintahan yang tidak bersih, dan demikian pula sebaliknya. Adapun bersihnya suatu Instansi pemerintahan dari KKN dapat dilihat sebagai berikut:

a. Sikap bawahan terhadap atasan

Sikap bawahan terhadap atasan sewajarnya, begitu juga atasan terhadap bawahan tidak akan terlalu menuntut. Tugas atasan terhadap bawahan akan dianggap sebagai beban. Tidak ada pamrih atau harapan tertentu.

b. Pengawasan atau pemeriksaan dari pemerintah

Instansi yang bersih jika dilakukan pengawasan dan pemeriksaan baik secara internal maupun eksternal maka instansi tersebut biasa-biasa saja dan merespon setiap saran dari Tim pengawasan dan pemeriksaan. Selain itu instansi yang bersih biasanya jarang sekali kedatangan Tim pengawasan atau pemeriksaan karena umumnya pemerintahan yang bersih enggan mengaudit kembali karena jarang menemukan koreksi atau tidak memperoleh sesuatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Izin

2.2.1 Pengertian Izin

Kata izin menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989: 341). Izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku masyarakat. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan. Menurut Hilipus (1993: 2) terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:

1. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.
2. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2 Sifat Izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut:

1. Izin bersifat bebas

Adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang menerbitkan tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.

2. Izin yang bersifat terikat

Adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitnya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasan dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya.

3. Izin yang bersifat menguntungkan

Merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Izin yang bersifat menguntungkan isi maka keputusan merupakan titik pusat yang memberi anugrah kepada yang bersangkutan.

4. Izin yang bersifat memberatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

6. Izin yang berlangsung lama

Merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relative lama.

7. Izin yang bersifat kebendaan

Merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin.

2.3 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

2.3.1 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kata izin menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989: 341), Izin adalah pernyataan mengabulkan (tiada melarang dsb); persetujuan membolehkan. Adapun mendirikan bangunan terdiri dari dua kata yaitu “mendirikan” yang berarti memasang, membangun, membuat, meletakkan, dan sebagainya. Sedangkan “bangunan” berarti yang didirikan (seperti rumah, gedung, dan sebagainya). 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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. Untuk daerah kabupaten Indragiri Hulu peraturan izin mendirikan bangunan saat ini diatur dalam peraturan daerah kabupaten Indragiri Hulu No. 4 tahun 2014.

2.3.2 Fungsi izin mendirikan bangunan (IMB)

Adapun fungsi dari izin mendirikan bangunan sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 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.

2.3.3 Pelaksanaan izin mendirikan bangunan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bila lengkap berkas difalidasi oleh Kepala Seksi Verifikasi Administrasi dan pemohon diberi resi penerimaan berkas
 - c. 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.
 - d. Rekomendasi teknis dapat dilanjutkandan apabila dari hasil rekomendasi teknis ditolak maka berkas dikembalikan kepada pemohon oleh petugas Loker pelayanan.
 - e. 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pendatanganan Sertifikat izin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- e. Falidasi 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

2.3.4 Persyaratan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

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 DPMPSTP
8. Maretai Rp. 6000 2 Lembar
9. Rekomendasi Dari Camat Setempat
10. Gambar Rencana Bangunan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Berita Acara Pemeriksaan Bangunan
12. Rekomendasi Teknis Dari Dinas Pekerjaan Umum Kab. Inhu
13. Bukti Pembayaran Setoran Rooigeld (Retribusi Daerah)

2.4 Pelayanan Menurut Islam

Dalam memberikan layanan publik harus menekankan sifat benar-benar taat kepada Allah SWT. sehingga akan menampilkan kerja yang sesuai dengan kehendak ibadah. Dalam sebuah hadits Nabi menyatakan : *“Bekerjalah kamu untuk duniawimu seolah-olah kamu hidup selama-lamanya dan bekerjalah kamu untuk akhiratmu seolah-olah kamu mati besok”*. Adapun amal perbuatan yang dilakukan oleh seorang yang memberi pelayanan publik sebagai ibadah adalah sangat tergantung dari niat. Niat sangat penting bagi seseorang dalam bekerja, apabila niatnya baik akan dicatat oleh Allah swt walau sebesar biji zarah dan apabila niatnya buruk akan dicatat juga walau sebesar zarah. Sebagaimana Allah menyatakan dalam firmanNya surat az Zalzalah 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

Artinya: *“Barang siapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”*.

Niat yang dimaksudkan dalam suatu pekerjaan adalah kata hati nurani.

Jika seseorang yang bekerja dengan baik berarti dia berada pada jalan yang benar dan jika dalam bekerja niatnya buruk berarti dia berada pada yang mungkar. Barangsiapa yang ingin kembali bertemu dengan Allah Swt. pada hari akhirat nanti, maka dia harus bekerja dengan amalan shalih dan tidak mempersekutukan-

Nya dengan sesuatu. Sebagaimana Allah menyatakan dalam fiman-Nya surat al Kahfi ayat 110 berfirman:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُمُ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

Artinya: *“Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya”.*

Dalam sebuah hadits Nabi Muhammad saw bersabda yang maknanya : *“Sesungguhnya segala amalan yang kita kerjakan sangat tergantung pada niatnya. Dan sesungguhnya seseorang akan memperoleh pahala sesuai dengan apa yang ia niatkan”.* (Riwayat Bukhari dan Muslim). Dalam niat itu kita sebagai pekerja di mana saja berada akan dipantau oleh Allah swt. dengan Malaikat Rakib dan ‘Atid yang berada di sebelah kiri dan kanan kita masing-masing. Sebagaimana Allah menyatakan dalam surat Qaaf ayat 17-18:

إِذْ يَتَلَفَّى الْمُتَلَفِّيَانِ عَنِ الْيَمِينِ وَعَنِ الشِّمَالِ قَعِيدٌ (١٧) مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ (١٨)

Arytinya: *“(yaitu) ketika dua orang Malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri. Tiada suatu ucapanpun yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya Malaikat Pengawas yang selalu hadir Rakib/’Atid”.*

Jadi, Pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan syariat Islam dan aturan-aturan Allah SWT. sehingga layanan publik yang diberikan dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

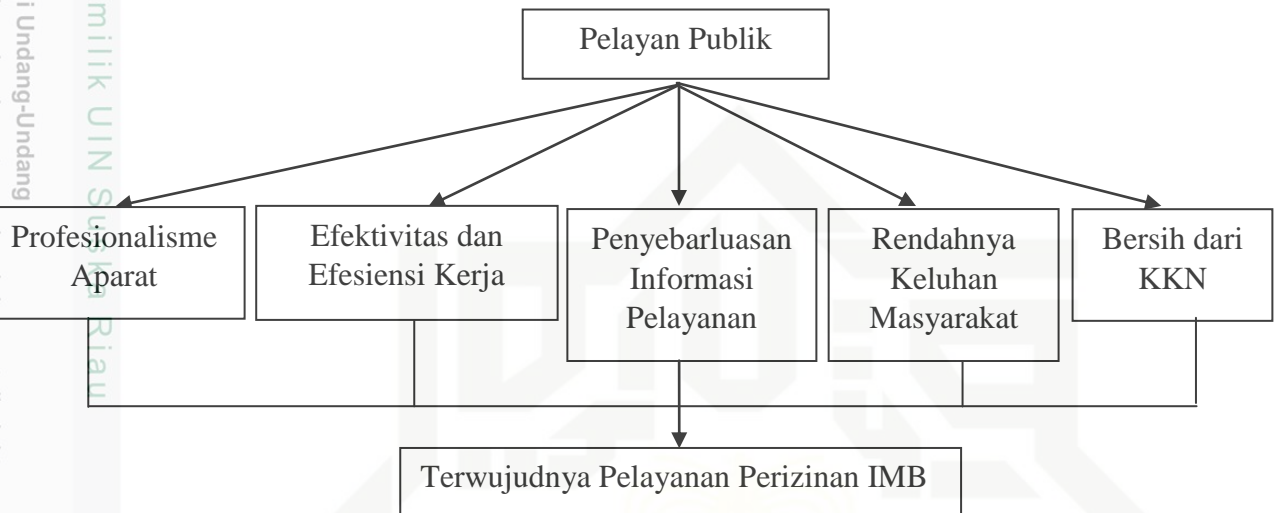
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Sutedi (2011: 29-30)

2.6 Definisi Konsep

Untuk memudahkan analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam penelitian, maka peneliti memberikan definisi konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
2. Izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu kepada pemilik untuk membangun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/gejala yang diteliti dihimpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada mengenai pelayanan publik. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan publik sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Trena Aktiva Oktariyanda (2014) dengan judul PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DALAM MENCAPAI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan IMB pada BPPT kabupaten Sidorejo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT kabupaten Sidorejo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Aktiva (2014) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Aktiva (2014) memfokuskan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan publik, sedangkan peneliti memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011: 29-30).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Endah Setyorini (2013) dengan judul ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA DUMAI. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Dumai dan untuk mengetahui kebijakan-kebijakan dalam peningkatan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Dumai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Dumai adalah kurang baik dan ditemukan faktor yang menyebabkan adanya keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan yaitu faktor aturan dan faktor kemampuan. Kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan rapat secara rutin

untuk menimalisir keterlambatan penerbitan surat izin mendirikan bangunan, pelatihan dan bimbingan teknis kepada pegawai dan perlu pengawasan serta perhatian yang lebih maksimal dari Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Dumai, sehingga para pegawai dapat bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyorini (2013) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Setyorini (2013) memfokuskan penelitian pada faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan. Sedangkan peneliti memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011: 29-30).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Adriani (2015) dengan judul PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN OLEH KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN LOMBOK TENGAH. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pemberian IMB oleh KPPT kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT kabupaten Lombok Tengah, untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pelayanan pemberian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IMB di KPPT kabupaten Lombok Tengah. Tipe Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT kabupaten Lombok Tengah mencakup 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggungjawaban publik dengan lebih mengutamakan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat. 2) Responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relative kurang. 3) Efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan. 4) fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2015) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Andriani (2015) memfokuskan penelitian pada akuntabilitas, responsive, efisiensi dan fasilitas, sedangkan peneliti memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutesi (2011: 29-30).

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut secara keseluruhan terdapat persamaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik. Namun juga terdapat perbedaan penelitian, yaitu perbedaan lokasi dimana peneliti mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu yang menentukan

perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan. Dan fokus penelitian yang menggunakan indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi (2011: 29-30).

2.8 Konsep Operasional

Dalam mengoperasionalkan konsep penelitian, peneliti menggunakan indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi sebagai indikator penelitian.

Tabel 2.1 Operasionalisasi Konsep

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Publik	Profesionalisme Aparat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Bekerja dengan sopan santun 3. Memiliki keahlian terhadap tugas dan fungsinya
	Efektivitas dan Efisiensi Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur layanan mudah dimengerti dan dilaksanakan 2. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan 3. Pelayanan tanpa diskriminasi 4. Empati Petugas
	Penyebarluasan Informasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya informasi melalui media internet (website) 2. Penyelegaraan sosialisasi
	Rendahnya Keluhan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi pelayanan 2. Berkurangnya kerumitan birokrasi
	Bersih dari KKN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap bawahan terhadap atasan 2. Pengawasan atau pemeriksaan

Sumber : Sutedi (2011:29-30)