

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.

## BAB II TELAAH PUSTAKA

### 2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penetapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan (Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier 2012:139).

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat berkaitan erat dengan beberapa aspek diantaranya pertimbangan para pembuat kebijakan, komitmen serta konsistensi tinggi para pelaksana kebijakan dan perilaku sasaran. Implementasi sebuah kebijakan secara konseptual bisa dikatakan sebagai sebuah proses pengumpulan sumber daya alam, manusia maupun biaya dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut George C. Edward III (Leo Agustino 2012:149) dalam pandangan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut

perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy makers) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors) (Widodo 2011:97).

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan dan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan mengkehendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksanaan kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait

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.

dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsistensi sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2011:98) mengemukakan bahwa:

Bagaimana jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimana akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya disini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan.

c. Disposisi/sikap

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting dalam mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi.

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.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

#### d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur organisasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam melaksanakan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur organisasi, struktur organisasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

## 2.2 Pengertian Sistem

Istilah sistem berasal dari kata Yunani “Systema” yang mempunyai pengertian yaitu suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian dan hubungan yang berlangsung antara satuan-satuan atau komponen secara teratur.

Sebuah sistem adalah suatu konglomerasi elemen-elemen atau bagian-bagian yang saling mempengaruhi (kadang-kadang secara positif dan kadang-

kadang secara negatif) dengan tujuan mencapai atau menciptakan sasaran tertentu yang dikehendaki oleh sistem yang bersangkutan. Didalam setiap sistem, senantiasa akan dijumpai adanya unsur masukan, proses, masukan yang akan diubah wujudnya menjadi sebuah keluaran atau output (Winardi 2005:135).

Sistem pada dasarnya adalah saling berkaitan dengan sistem-sistem yang lainnya, biasanya dalam suatu jenjang hirarki yang menggambarkan derajat kompleksitas. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur pembentuknya. Unsur-unsur tersebut, jika dicermati lebih jauh biasanya merupakan sistem-sistem sendiri pula. Ini biasanya disebut sub-sistem. Sebaliknya setiap sistem selalu berada pada lingkungan yang lebih luas. Lingkungan itu sendiri tentunya sebuah sistem. Karena kompleksitasnya lebih tinggi, maka ia disebut sebagai supra sistem (Kusdi 2009:17).

### 2.3 Klasifikasi Sistem

Menurut Wirman Syafri dalam buku Studi tentang Administrasi Publik Sistem dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai dasar klasifikasi. Klasifikasi sistem umum dilakukan oleh Kenneth Boulding (1956). Menurut Kenneth Boulding, sistem diklasifikasikan dalam sembilan tingkatan:

1. Struktur yang statis, yakni sistem pada tingkatan kerangka, misalnya meja, kursi, dan sebagainya.
2. Sistem yang dinamis, tetapi masih sederhana, yakni sistem pada tingkat bekerjanya jam (berputar kekanan terus menerus).
3. Mekanisme pengadilan, yang juga dapat disebut sistem sibermetik, yakni sistem pada tingkat termostat (alat pemanas ruangan), yang bekerja secara

#### 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.

otomatis setelah ditetapkan patokan ukuran panas tertinggi dan terendah yang dikehendaki.

4. Sistem terbuka, yakni sistem atau struktur yang berusaha mempertahankan atau memelihara diri sendiri. Sistem ini disebut sebagai sistem pada tingkat sel.
5. Sistem masyarakat keturunan, yakni sistem pada tingkat masyarakat sel.
6. Sistem hewani, yakni sistem pada tingkat mobilitas, perilaku teleologis (perilaku yang telah mengenal tujuannya) dan kesadaran akan diri.
7. Sistem manusiawi, yakni sistem pada tingkat interpretasi lambang, komunikasi ide, memiliki kesadaran diri dan kualitas pribadi.
8. Sistem sosial, yakni pola interaksi antar sesama warga masyarakat.
9. Sistem transendental, yakni sistem pada tingkat terakhir atau tertinggi, mutlak, tidak dapat dihindari dan tidak dapat dimengerti.

Menurut Winardi dalam buku *Pemikiran Sistematis Dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*, Menurut Stafford Beer kalisifikasi sitem berlandaskan dua macam kriteria. Kriteria pertama, dibentuk oleh tingkat atau derajat kekompleksan “sistem” yang bersangkutan. Kriteria kedua berlandaskan perbedaan antara sistem deterministik dan sistem probabilistik. Sehubungan dengan kriteria pertama, Beer membedakan tiga macam gradasi antara lain:

1. sistem-sistem sederhana, tetapi dinamis;
2. sistem-sistem kompleks, tetapi yang dapat dilukiskan (berupa kata-kata);
3. sistem-sistem yang luar biasa kompleks.

#### 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.

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.

Maka, klasifikasi dari Beer mencakup enam macam kategori antara lain:

1. sistem-sistem sederhana deterministik;
2. sistem-sistem deterministik kompleks;
3. sistem-sistem deterministik yang luar biasa kompleks;
4. sistem-sistem probabilistik sederhana;
5. sistem-sistem probabilistik kompleks;
6. sistem-sistem probabilistik yang luar biasa kompleks.

#### 2.4 Ciri-ciri Sistem

Diantara para penganut sistem, C. West Churchman telah memberikan salah satu keterangan yang lebih logis tentang subjek sistem (C. West Churchman, 1968). Churchman mengemukakan lima macam pertimbangan dasar, sehubungan dengan pemikiran sistematis, antara lain:

1. Sasaran sistem total bersama-sama dengan alat pengukur performa;

Arti istilah sasaran sistem adalah arah tujuan atau maksud sistem yang bersangkutan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa upaya mencapai tujuan merupakan sebuah ciri dari sistem.

2. Lingkungan sistem yang bersangkutan;

Lingkungan mencakup segala sesuatu hal yang berada “di luar” sistem yang bersangkutan. Ada dua macam sifat yang mencirikan lingkungan yaitu sebagai berikut:

- a. lingkungan yang mencakup segala sesuatu yang terletak diluar pengendalian sistem yang bersangkutan. Sistem yang bersangkutan

hampir tidak dapat melakukan sesuatu tindakan terhadap ciri-ciri atau perilaku lingkungan.

b. Lingkungan harus mencakup segala sesuatu yang mendeterminasi (sedikitnya sebagian) performa sistem tersebut. Kedua macam sifat harus ada, secara simultan.

3. Sumber daya sistem yang bersangkutan;

Sumber daya adalah semua alat yang tersedia bagi sistem yang bersangkutan guna melaksanakan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Sumber daya berada didalam sistem yang bersangkutan. Sumber tersebut mencakup segala sesuatu hal yang dapat diubah oleh sistem tersebut dan dimanfaatkannya untuk keuntungannya sendiri. Sumber daya riil dari sistem manusia, bukan hanya meliputi manusia, uang, dan peralatan, tetapi juga meliputi peluang-peluang daya manusia dan non manusia sistem tersebut. Peter F. Drucker seorang pakar manajemen terkenal sangat yakin bahwa manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai.

4. Komponen sistem yang bersangkutan;

Yang dimaksud dengan istilah komponen adalah Churchman adalah “misi”-“pekerjaan” atau “aktivitas-aktivitas” yang harus dilaksanakan oleh sistem yang bersangkutan guna melaksanakan pencapaian sasaran-sasarannya.

#### 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.

5. Manajemen sistem yang bersangkutan.

Didalam istilah manajemen sistem (systems management), Churchman ingin memasukkan dua macam fungsi, yakni:

- a. merencanakan sistem yang bersangkutan; dan
- b. mengawasi (controlling) sistem tersebut.

Perencanaan sistem yang bersangkutan mencakup semua aspek sistem yang sebelumnya dipersoalkan, misalnya tujuan-tujuan atau sasaran-sasarannya, lingkungannya, pemanfaatan sumber dayanya dan komponen atau aktivitasnya. Pengawasan sistem yang bersangkutan, mencakup tindakan dipelajarinya pelaksanaan rencana-rencana dalam menyusun rencana perubahan. Pada setiap sistem terbuka, tidak dapat dihindarkan timbulnya kebutuhan untuk melakukan perubahan, baik yang bersifat substansial, maupun yang bersifat parsial. Maka, pada setiap sistem yang berlangsung, rencana-rencana yang ada perlu ditinjau kembali dan direvaluasi. Hal yang berkaitan dengan fungsi perencanaan dan pengawasan sistem, yaitu persoalan arus informasi atau feedback (umpan balik) yang mencirikan sistem sibernetika. Tanpa umpan balik yang tepat, fungsi perencanaan dan pengawasan tidak akan berlangsung dengan sempurna.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan suatu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik terdiri atas empat faktor: pertama, sistem, prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan, kedua: personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik

aparatur pemerintahan selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat, ketiga: sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, keempat: masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan atau perilakunya.

## 2.5 Unsur Sistem

Unsur system menurut Laudon 2004 dan Odgers 2005 dalam buku Sukoco hal 32, sebuah system yang ideal memiliki unsur sebagai berikut:

1. Input, aliran system dimulai dari input dari beberapa jenis sumber daya. Didalam area kerja, jenis input yang biasa dijumpai adalah data, informasi dan material yang diperoleh baik dari dalam maupun luar organisasi.
2. Processing, perubahan dari input menjadi output yang diinginkan dilakukan pada saat pemrosesan yang melibatkan metode dan prosedur dalam system.
3. Output, setelah melalui pemrosesan, input akan menjadi output, berupa informasi pada sebuah kertas atau dokumen yang tersimpan secara electronic.
4. Feedback, pemberian umpan balik mutlak diperlukan oleh sebuah system, karena hal itu akan membantu organisasi untuk mengevaluasi dan memperbaiki system yang ada sekarang menjadi lebih baik lagi.
5. Pengawasan, seperti halnya elemen system yang lain pengawasan juga memiliki dimensi internal dan eksternal.

### 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.

## 2.6 Karakteristik Sistem

Karakteristik system menurut McLeot dan Schell 2001 dalam buku Sukoco hal, 32 secara umum sebuah system yang baik memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Fleksibel. Walaupun system yang efektif adalah system yang terstruktur dan terorganisir dengan baik, namun sebaiknya cukup fleksibel agar lebih muda disesuaikan dengan keadaan yang sering berubah.
2. MUDah diadaptasikan. System yang baik juga harus cepat dan mudah diadaptasikan dengan kondisi baru tanpa mengubah system yang lama maupun mengganggu fungsi utamanya.
3. Sistematis. Agar berfungsi secara efektif, hendaknya system yang ada bersifat logis dan sistematis yaitu, system yang dibuat tidak akan memepersulit aktifitas pekerjaan yang telah ada.
4. Fungsional. System yang efektif harus dapat membatu mencapai tujuan yang telah ditentukan.
5. Sederhana. Sebuah system seharusnya lebih sederhana sehingga lebih mudah dipahami dan dilaksanakan.
6. Pemanfaatan sumberdaya yang optimal. System yang dirancang dengan baik akan menjadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dioptimalkan pemanfaatannya.

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.

## 2.7 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah merupakan suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan, yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam. (Nafarin 2004:9)

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. (Azhar Susanto 2004:198)

Prosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan, biasanya prosedur menjelaskan secara kronologis, prosedur dapat ditemui di semua lapisan tingkat manajemen, dan juga di departemen atau bagian-bagian dalam suatu organisasi dan juga instansi pemerintah, prosedur yang bersifat umum berlaku untuk organisasi secara keseluruhan selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

## 2.8 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Monir 2003:16) Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, untuk itulah maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik (Undang-Undang No 25 tahun 2009).

Pelayanan public adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh 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. (Sinambela 2005:5).

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyesuaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau teknik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan atau keluhan orang lain (J.R.G Sianipar 1999:5).

Pelayanan umum atau pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran

#### 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.

guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan public merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup actual dalam kajian birokrasi. Kinerja pelayanan public merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan public menjadi ujung tombak interaksi antar masyarakat dan pemerintah. (Sadu Wasistiono 2001:55-52).

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. (Ahmad Ainur Rahman dkk, 2010:3).

Menurut penulis pelayanan adalah kegiatan untuk melayani, membantu, menyiapkan keperluan masyarakat tanpa membedakan kelompok masyarakat atas dan masyarakat bawah yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

## 2.9 Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

### 1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### 2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 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 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.

## 3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

## 4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 2.10 Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas diatas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik antara lain :

## 1. kesederhanaan prosedur

prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit kenapa dipermudah” harus ditinggalkan dan

diganti dengan hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat jangan ditakut-takuti”

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

4. Akuransi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

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 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.

**6. Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

**7. Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

**8. Kemudahan akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

**9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

**10. Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang ramah, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

**2.11 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pola tersebut antara 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.

## 1. pola fungsional

pola pelayanan fungsional adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

## 2. Pola terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

## 3. Pola terpadu

Pola pelayanan terpadu terdiri atas dua bentuk, yaitu:

## a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyainya keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

## b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### 4. Pola gugus tugas

Pola pelayanan gugus tugas adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### 2.12 Orientasi Pada Pelayanan

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa.

### 2.13 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dapat dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

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.

dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Pelayan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. (Lukman 1999),

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

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

## 2.14 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Lemahnya pelayanan public menurut (Moenir 40:2000) diantaranya adalah:

1. Tidak/kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebaskan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut (Moenir 2010:89) terdapat beberapa faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut :

### 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.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja ini bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.
4. Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.

6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya.

### 2.15 Penerbitan IMB

Definisi pelayanan public menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administrative;
2. Pelayanan barang;
3. Pelayanan jasa.

Dalam berbagai kesempatan, kita sering melihat proses pembangunan rumah tinggal, gedung—gedung perkantoran maupun pertokoan. Pemilik bangunan biasanya menempelkan plang atau papan bertuliskan deskripsi pembangunan tersebut. Salah satu dari plang tersebut adalah nomor izin mendirikan bangunan (IMB). Plang atau papan pengumuman ini oleh pemilik atau pengelola bangunan sering digunakan sebagai pengumuman tentang keabsahan pembangunan gedung atau rumah tersebut. Dengan mencantumkan nomor IMB, mereka sudah dengan leluasa dapat membangun rumah atau gedungnya.

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.

Jika ada bangunan yang dibangun tanpa memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dikenakan tindakan penertiban berupa surat pemberitahuan dan peringatan kepada pemilik bangunan tersebut. Apabila surat tersebut tidak dihiraukan, maka pihak pemerintah daerah akan memberikan sanksi berupa bongkar paksa bagi bangunannya, dan sanksi pidana beserta sanksi administrasi bagi pemilik bangunannya

Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh surat izin mendirikan bangunan yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitan berdasarkan Perda No. 4 Tahun 2015, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

Persyaratan umum

1. Surat permohonan bermatrai Rp. 6000;
2. Surat pernyataan pertanggung jawaban konstruksi dari penanggung jawab bangunan (pemilik, perencana, pengawasan/pelaksana);
3. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa;
4. Surat pernyataan persetujuan sempadan;
5. Surat pernyataan keabsahan dan kebenaran dokumen;
6. Dokumen pengelolaan dan pemantauan lingkungan (SPPL/UKL-UPL/AMDAL);
7. Dokumen rencana teknis meliputi :
  - a. Gambar rencana/arsitektur bangunan
  - b. Gambar sistem struktur

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.

- c. Gambar sistem utilitas
  - d. Perhitungan struktur dan/bentang struktur bangunan disertai hasil penyelidikan tanah bagi bangunan 2(dua) lantai atau lebih
  - e. Data penyediaan jasa perencanaan.
8. Foto copy sertifikat/bukti kepemilikan tanah;
  9. Foto copy KTP pemohon;
  10. Foto copy akte pendirian badan usaha yang sah;
  11. Foto copy bukti setoran pajak bumi dan bangunan (PBB);
  12. Foto copy bukti setoran restribsi IMB;
  13. Pas photo berwarna ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar;
  14. Rekomendasi camat setempat;
  15. Surat keterangan rencana kabupaten atau bukti formal/fatwa peruntukan lahan dari kepala Bappeda/pejabat yang berwenang;
  16. Rekomendasi dari instansi/SKPD terkait sesuai dengan bidang usaha;
  17. Rekomendasi dari Kepala Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman/Pejabat yang berwenang.

Keseluruhan proses perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah :

1. Pemohon mencari informasi, dan petugas loket informasi memberikan informasi atau menyerahkan formulir/form permohonan.
2. Pemohon membuat permohonan dan melengkapi persyaratan.

## 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.

3. Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan lengkap atau tidak lengkapnya persyaratan yang diminta.
4. Petugas penerbitan memberikan usul pemeriksaan teknis.
5. Petugas pengendali/ kabit/ sekretaris menentukan jadwal pemeriksaan teknis.
6. Kepala BPMP2T mengeluarkan surat tugas dan hasil pemeriksaan tim teknis.
7. Tim teknis melakukan pemeriksaan teknis, berita acara dan rekomendasi.
8. Jika sesuai persyaratan maka petugas penerbitan memberikan izin penerbitan.
9. Persyaratan diparaf oleh pengendali/kabit/sekretaris.
10. Persyaratan ditandatangani oleh kepala BPMP2T.
11. Persyaratan diberi penomoran dan pengarsipan oleh sekretariat BPMP2T.
12. Bagian pendaftaran dan pengembalian berkas menyerahkan berkas atau izin.
13. Pemohon menerima berkas atau izin.
14. Pemohon menerima dan menyerahkan bukti setor ke loket pembayaran SKRD.

## Dasar Hukum :

1. PP Nomor 30 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Jasa Kontruksi Umum.
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan bangunan.
3. Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian IMB

## 2.16 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam sangat diutamakan sekali sikap amanah dan jujur demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pelayanan khususnya yang paling ditakuti adalah bila terjadi suap dalam suatu urusan antara yang mengurus dan diurus. Dinegara ini juga terdapat hal-hal seperti misalnya seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar suap padahal dalam islam pemberian suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapat ganjaran neraka oleh ALLAH SWT. Islam akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang yang shaleh yang mau memberikan hartanya kepada orang kafir dan perjuangan untuk terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

سَمْعُونََ لِلْكَذِبِ أَكَلُونَ لِلسُّحْتِ ۖ فَإِن جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُم ۖ أَوْ اَعْرِضْ عَنْهُمْ ۖ وَإِن تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلن يَضُرُّوكَ شَيْئًا ۗ وَإِن حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِالْقِسْطِ ۗ إِنَّ اللّٰهَ مُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾

*Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil. (QS. Al-Maidah: 42)*

Al-qur'an surat at-Taubah Ayat 105 Allah SWT telah memberikan perintahnya kepada manusia tentang kerja (pelayanan):

### 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.

## 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.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan. (QS. At-Taubah Ayat: 105)*

### 2.17 Penelitian Terdahulu

1. Miftahudin, *Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti*, 2015 Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini dilatar belakangi kondisi dimana masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang pengurusan akta kelahiran karena masih kurangnya informasi kepada masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran baik dari segi waktu penyelesaian maupun kepastian jumlah biaya yang dikeluarkan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimanakan prosedur pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti dan untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti. Bentuk atau metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dengan analisis Kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode Wawancara, Kuesioner, dan Observasi. Berdasarkan penelitian yang

dilakukan diperoleh hasil bahwa prosedur pelayanan pengurusan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti sudah berjalan dengan baik namun masih ada yang hars dimaksimalkan, baik dari segi waktu penyelesaian, redistribusi maupun sarana dan prasarana yang ada dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Afrialis, *Analisis Efektifitas Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang Kabupaten Kampar*, 2012 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem dan prosedur pelayanan yang ada pada kantor pelayanan terpadu bangkinang kabupaten kampar. Jenis data yang digunakan adalah data premier dan data sekunder. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja dikantor pelayanan terpadu bangkinang kabupaten kampar. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan yang menjadi populasi, dengan menggunakan metode pemilihan sampel total sampling. Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian terdapat 32 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem dan prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Bangkinang masih belum berjalan dengan maksimal, disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang profesional dibidang pelayanan perizinan.

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

## 2.18 Konsep Operasional

Untuk mempermudah analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam penelitian maka peneliti mengoperasionalkan konsep senagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Sistem dan prosedur pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Bengkalis (Studi penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Kecamatan Mandau)	a. Persyaratan	- Sumber daya - Komunikasi
	b. Lama Proses	- Struktur organisasi
	c. Biaya	- Disposisi/sikap

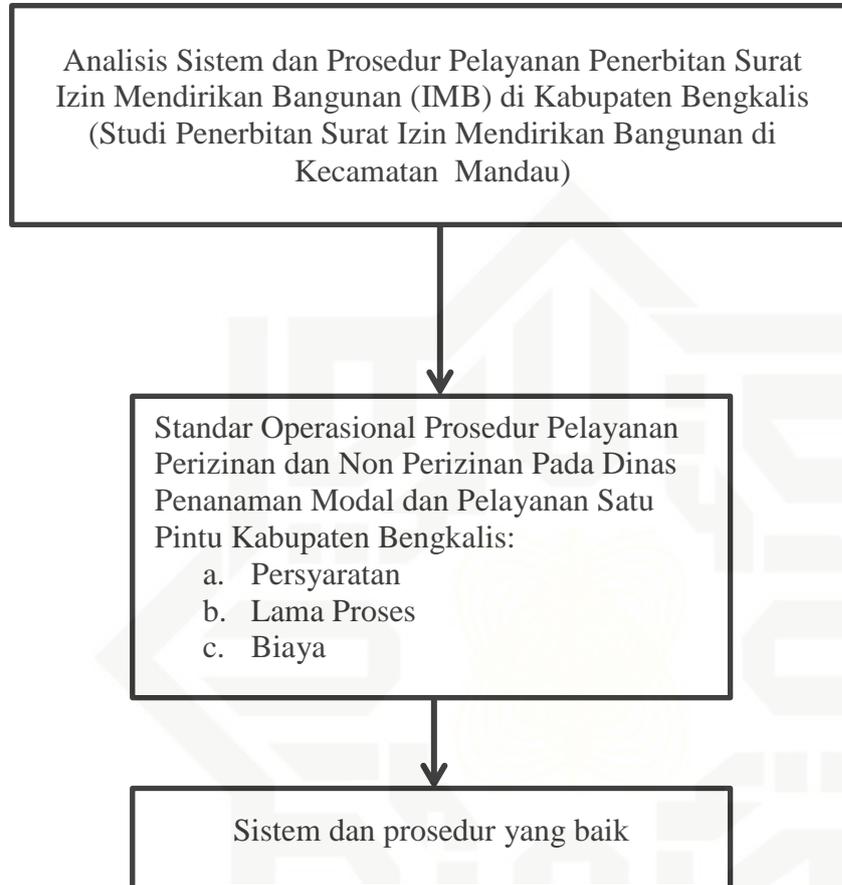
*Sumber : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Peizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.*

## 2.19 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir bertujuan untuk mengembangkan tentang keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Setelah memahami bagaimana konsep-konsep yang berhubungan atau berkaitan dengan Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Penerbitan Terpadu Kabupaten Bengkalis, maka penulis menggambarkan kerangka berfikir penelitian sebagai berikut

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



**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.

## 2.20 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Masri Singarimbun, 1989:3)

Definisi konsep dimaksudkan untuk menghindari interpretasi ganda dari variabel yang diteliti untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang diteliti. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah :

1. Sistem merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling berpengaruh dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.
2. Prosedur merupakan serangkaian aksi yang spesifik, tindakan yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.
3. Pelayanan adalah kegiatan untuk melayani, membantu, menyiapkan keperluan masyarakat tanpa membedakan kelompok masyarakat atas dan masyarakat bawah yang memberikan pelayanan yang memuaskan.
4. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh surat izin mendirikan 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.