

**RESPONSIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEDIRI**

**Retno Tanjung Anggraini**

12040674033 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)  
Email : [retnotanjung0@gmail.com](mailto:retnotanjung0@gmail.com)

**Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.**

0023128303 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)  
Email: [vita.unesa@yahoo.com](mailto:vita.unesa@yahoo.com)

**Abstrak**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah telah menjelaskan bahwa pengertian pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dapat tercermin dari adanya penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu. BPM-P2TSP Kabupaten Kediri belum mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui responsivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.

Pengukuran responsivitas pada penelitian ini menggunakan 6 indikator responsivitas menurut Zeithmal, dkk dalam Hardiyansyah (2011). Indikator tersebut yaitu: merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan tepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner (angket), observasi, dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan IMB di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dapat dikatakan sudah responsive meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Berdasarkan pengujian validitas, reliabilitas, serta analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa keseluruhan penilaian dari masing-masing indikator dapat diperoleh prosentase sebesar 71,45%.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

**Abstract**

*The act of number 32 of 2004 on regional autonomy has explained that understanding local government is the implementation of administrative matters by local government and council according to the principles of autonomy and co-administration funds to the principle of autonomy as possible in the system and the principle of national unity of the republic of Indonesia. The efforts of regional government to improve public services can reflected the presence of the service system one door integrated. BPM-P2TSP Regency of Kediri have not been able to serve the needs of the community optimally. This research was conducted to obtain responsiveness service building license in BPM-P2TSP Regency of Kediri.*

*Measurement responsiveness to this research uses 6 indicators responsiveness according to zeithmal,dkk in hardiyansyah (2011).The indicators is: respond each client or applicant seeking treatment,officials or reform efforts quickly,officials or reform efforts right,officials or reform efforts carefully,officials or reform efforts with the right time, and all a customer complaint responded by officers. The research is descriptive research with the quantitative approach. Engineering data collection during the study is done through the questionnaire (survey), observation, and interview. Analysis techniques data in this research using analysis statistics and descriptive analysis.*

*The result of this research suggests that responsiveness service of permit service building by bPM-P2TSP Regency of Kediri said have to be responsive although was found some deficiency. It Based on testing validity, reliability, and statistical analysis that overall descriptive produced an assessment of each indicators can be obtained prosentase of 71,45%.*

*Keyword :Responsiveness, Service, Building Permit*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah telah menjelaskan bahwa pengertian pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana yang tertera pula dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Dengan adanya pemberian otonomi seluas-luasnya kepada pemerintah daerah, maka daerah diarahkan untuk dapat mempercepat kesejahteraan masyarakatnya melalui segi pelayanan publik, peran serta, daya saing daerah hingga pemberdayaan masyarakat. Tujuan dibentuknya pemerintah daerah salah satunya adalah untuk melayani masyarakat. Sehingga peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya pemberian pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Rasyid (1997:11) menjelaskan bahwa pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dapat tercermin dari adanya penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Sistem pelayanan terpadu satu pintu mulai dibentuk dan diberlakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 32 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah hingga Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu serta Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu daerah.

Berdasarkan peraturan presiden nomor 97 tahun 2014 pada pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pada pasal 5 menjelaskan pula bahwa penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten atau kota untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan kabupaten atau kota.

Pemerintah daerah yang turut serta menerapkan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu yaitu pemerintah daerah Kabupaten Kediri. Berdasarkan Peraturan Bupati Kediri nomor 42 tahun 2015 Bab III Pasal 5 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPM-P2TSP) Kabupaten Kediri. BPM-P2TSP merupakan instansi pemerintah yang berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Bupati di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah serta berkewajiban untuk melayani segala kepengurusan izin di kabupaten Kediri. BPM-P2TSP merupakan penggabungan dari dua SKPD yaitu Kantor Penanaman Modal (KPM) dan Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu (KPPT). Sehingga mulai diresmikan untuk melayani keperluan masyarakat pada tahun 2015.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri di bidang pelayanan perizinan yaitu pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten atau kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku (Marihot, 2008:22). IMB merupakan bukti tertulis dari pemerintah daerah setempat bahwa pemilik bangunan diperbolehkan mendirikan bangunan sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan sebelumnya serta berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh pemerintah daerah setempat. IMB digunakan sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan yang berada di sekitarnya. Dengan adanya IMB maka pemerintah daerah mampu mengambil kontrol dalam kegiatan pendaftaran fisik bangunan di kabupaten atau kota agar pembangunan menjadi lebih terarah. Tanpa adanya kepemilikan IMB, maka bangunan yang telah didirikan oleh pemilik dapat dikatakan belum legal.

Disamping itu, kewajiban akan kepemilikan IMB oleh masyarakat luas sangat diperlukan sekali. Hal tersebut disebabkan karena IMB memiliki keterkaitan atau hubungan dengan berbagai jenis perizinan. Apabila pemilik bangunan didapati akan mengurus perizinan lain dan didapati tidak memiliki IMB, tentu hal itu akan menyebabkan adanya permasalahan pada kepengurusan perizinan tersebut. Terjadinya permasalahan seperti itu disebabkan karena IMB merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan berbagai jenis perizinan lainnya. Melihat begitu pentingnya kepemilikan IMB oleh masyarakat di Kabupaten Kediri, maka

diharapkan adanya peran serta dari BPM-P2TSP Kabupaten Kediri agar mampu melayani serta menyadari kebutuhan masyarakat dibidang perizinan khususnya pelayanan perizinan IMB.

Berdasarkan observasi peneliti, didapatkan bahwa BPM-P2TSP Kabupaten Kediri belum mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan masih terdapatnya beberapa keluhan pemohon mengenai pemberian pelayanan baik yang dimulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya sebuah dokumen perizinan oleh instansi tersebut. Terutama pemberian pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Dengan masih terdapatnya beberapa keluhan dari pemohon, jelas bertentangan sekali dengan tujuan dari adanya standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh BPMP2-TSP Kabupaten Kediri dimana dijelaskan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2012 pada pasal 4 bagian ketiga yang berisikan manfaat SOP pelayanan perizinan adalah untuk mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan perizinan, memberikan pelayanan perizinan yang lebih nyata kepada masyarakat, dan meminimalisir keluhan yang akan memberikan rasa nyaman pegawai dalam bekerja.

Dalam observasi awal (Juni - Juli 2015) peneliti masih menemukan adanya pemberian pelayanan dari petugas BPM-P2TSP Kabupaten Kediri kepada masyarakat yang dirasa peneliti belum maksimal. Didapati dengan masih rendahnya peran serta dari petugas pelayanan perizinan di dalam mengatasi kebutuhan, tuntutan, maupun keluhan masyarakat. Hal tersebut tercermin dari masih ditemukannya ketidakcermatan petugas pelayanan perizinan dalam melayani kepengurusan dokumen IMB. Dimana masih sering ditemukan kondisi terselipnya persyaratan permohonan hingga hilangnya dokumen perizinan yang sudah diterbitkan, kurangnya standar waktu pelayanan perizinan yang tepat menjadikan adanya ketidakjelasan informasi dari aparatur pelayanan kepada pemohon mengenai kapan dokumen IMB akan diterbitkan, kurangnya sikap dari aparatur pelayanan dalam merespon semua keluhan serta kebutuhan dari masyarakat, yang tercermin dari kurang aktifnya media informasi pelayanan serta ketidaadaan media pengaduan untuk masyarakat, menjadikan BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dirasa belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut menandakan bahwa masih kurangnya tingkat responsivitas (daya tanggap) pihak BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dalam melayani kebutuhan dan kemauan dari masyarakat yang terkait dengan pemberian pelayanan perizinan. Terutama pelayanan mengenai izin mendirikan bangunan (IMB).

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu konsumen

bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan (Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah 2011:47). Sedangkan menurut Dwiyanto, (2008:148) responsivitas digunakan untuk mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi warga pengguna layanan. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan perizinan dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan dalam bidang perizinan.

Melihat masalah yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan perizinan IMB kepada masyarakat di atas, maka peneliti tertarik untuk untuk menganalisis bagaimanakah responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibutuhkan serta diharapkan oleh masyarakat luas. Sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan oleh instansi terkait.

Oleh karena itu penulis memandang perlunya untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai **“Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri”**.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri?
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Responsivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Kediri.
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri?

## Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan suatu masukan dan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kajian pengembangan pelayanan publik.

### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelayanan publik.

#### b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi mahasiswa untuk mengetahui penerapan pelayanan publik oleh instansi pemerintah khususnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.

#### c. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri sehingga dapat dijadikan bahan untuk perbaikan pengembangan pelayanan publik.

## Kajian Pustaka

### A. Pelayanan Publik

#### Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 pada Pasal 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut KEPMENPAN No/63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik definisi pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2011:14-15).

Dari beberapa pemaparan mengenai pengertian pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun BUMN/BUMD kepada masyarakat luas yang memiliki kepentingan pemenuhan kewajiban sebagai warga Negara.

#### Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:23) pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

##### 1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

##### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan pokok, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

##### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).

Berdasarkan kelompok pelayanan publik, dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPM-P2TSP) Kabupaten Kediri termasuk kedalam jenis kelompok pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut berupa pelayanan yang berkaitan dengan penanaman modal dan perizinan.

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Kepmenpan Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 menjelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk layanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan uraian mengenai standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi pelayanan telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik yang baik menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

### **Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara (MENPAN) menerbitkan keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik. Yang antara lain :

1. Fungsional  
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat  
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggarapelayanan

berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggarapelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu
  - a. Terpadu satu atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
  - 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.
  - c. Gugus tugas  
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan Kepmenpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, maka Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPM-P2TSP) Kabupaten Kediri di dalam melayani masyarakat menggunakan pola penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu. Dimana dalam kegiatannya BPM-P2TSP diselenggarakan pada satu tempat dan di dalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya serta dilayani melalui satu pintu.

## **B. Responsivitas**

### **Pengertian Responsivitas**

Responsivitas menurut Dwiyanto (2006:62) adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tangkilisan (2005:177) mengatakan bahwa responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) responsifitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas di atas maka dapat disimpulkan

bahwa responsivitas merupakan sebuah bentuk daya tanggap dari instansi atau lembaga tertentu terutama instansi atau lembaga pemerintahan guna membantu dan melayani kebutuhan masyarakat dengan cara menerima dan memprioritaskan kebutuhan serta memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

### **Indikator responsivitas**

Menurut Zeithmal dkk 1990 (dalam Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Dimensi responsivitas terdiri dari beberapa indikator diantaranya adalah :

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:60) mengemukakan bahwa indikator responsivitas meliputi :

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa;
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; serta
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

## **C. Izin Mendirikan Bangunan**

### **Pengertian Izin Mendirikan Bangunan**

Sunarto (2005:125) menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan.

Sedangkan menurut Siahaa (2008:22) menjelaskan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah/kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku pada masing-masing daerah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pemohon pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kabupaten Kediri sebanyak 229 responden dalam kurun waktu 2 bulan terakhir (Januari 2016–Februari 2016). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memiliki peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2006:95). Teknik ini dipilih karena akan menguntungkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan sudut pandangnya berbeda dari masing-masing responden.

Kemudian peneliti memilih untuk menggunakan teknik purposive sampling, yang mana teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu. Kita memilih orang sebagai sampel dengan memilih orang yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik penelitian kita (Martono, 2010:70). Dalam penelitian ini penulis memfokuskan memilih sampel hanya pada pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam menentukan jumlah dan ukuran sampel penulis menggunakan rumus Slovin. Sehingga bila dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin maka sampel yang didapat adalah 69,6 atau dilakukan pembulatan menjadi 70 responden. Jumlah 70 ini didapatkan dengan margin error mencapai 10%. Jumlah ini dianggap sudah mewakili dari jumlah yang ada. Yaitu masyarakat atau pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) di

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama. Menurut Sarwono (2006:129) data primer harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai mendapatkan informasi ataupun data. Pengumpulan data primer dilaksanakan melalui:

##### a. Kuesioner (angket)

Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan dari variabel responsivitas yang terdiri 20 item pertanyaan.

##### b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang membutuhkan kemampuan pengamatan yang baik dari peneliti. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang atau tersamar.

##### c. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Alasan peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai responsivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu serta Kabupaten Kediri.

#### 2. Pengumpulan Data Sekunder

Menurut Sarwono (2006:123) Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPM-P2TSP) Kabupaten Kediri yang memiliki relevansi dengan kajian penelitian yang diteliti.

### Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2011:147) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain terkumpul untuk kemudian melakukan pengelompokan data, mentabulasi data, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

Setelah semua data terkumpul maka peneliti akan mengolah serta menganalisis data tersebut

dengan menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif.

#### 1. Analisis data kuantitatif

##### a. Pengolahan data

Proses awal dengan melakukan editing dan setiap data yang diterima. Editing ini dilakukan untuk meneliti lengkap tidaknya pengisian kuesioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajegan antara jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan lain. Selanjutnya dilaksanakan coding yaitu mengklarifikasi jawaban responden menurut macam-macamnya. Tahap selanjutnya adalah pemasukan data ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam melibatkan kategori atau klarifikasi data.

##### b. Pengorganisasian Data

Pengorganisasian Data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yaitu:

- 1) Menghitung jumlah skor item kuesioner
- 2) Membuat kelas interval
- 3) Penghitungan skor jawaban dari responden

##### c. Penemuan Hasil

Hasil dari penghitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval perhitungan skor item pada tiap variabel juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penemu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase nilai. Prosentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan agar mudah dipahami.

#### 2. Analisis deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan responsivitas pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang berupa kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden yang berjumlah 70 orang yaitu masyarakat pengguna pelayanan (pemohon) perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri.

Sebagai sumber data dalam penelitian ini, maka kuesioner atau angket harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Hal tersebut

bertujuan agar dapat diketahui nya tingkat kevalidan serta kehandalan masing-masing instrumen yang digunakan sebagai alat ukur pada tiap-tiap sub variabel.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan (kelayakan) tiap butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Data**  
**Item-Total Statistic**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	67,04	37.578	.261	.831
Item_2	67,24	35.172	.494	.821
Item_3	67,30	34.503	.607	.815
Item_4	67,13	35.012	.438	.824
Item_5	67,49	36.630	.338	.828
Item_6	67,49	37.703	.251	.832
Item_7	67,44	35.294	.525	.819
Item_8	67,66	34.634	.531	.818
Item_9	67,79	34.664	.562	.817
Item_10	68,00	34.522	.526	.819
Item_11	67,39	34.356	.720	.811
Item_12	67,57	36.915	.357	.827
Item_13	67,27	36.606	.387	.826
Item_14	68,41	36.681	.249	.835
Item_15	67,19	37.574	.309	.829
Item_16	67,30	35.749	.529	.820
Item_17	69,37	35.164	.316	.834
Item_18	69,40	38.417	.295	.830
Item_19	69,44	38.743	.282	.831
Item_20	69,77	38.063	.256	.831

Sumber : SPSS versi 16 for windows, 2016

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 70 orang, maka nilai r-tabel yang diperoleh berdasarkan tabel Product Moment untuk nilai 70 adalah 0,235. Butir pertanyaan dapat dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan milai dari Corrected Item-Total Correlation > dari r-tabel (Nugroho, 2005).

### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat pengukur dapat dipercaya untuk mendapatkan hasil yang valid. Sugiyono (2011:122) mengatakan bahwa instrument yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data sama.

**Tabel 2**  
**Output Hasil Uji Reliability Instrument**  
**Reliability Statistik**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	20

Sumber :SPSS versi 16 for windows, 2016

Berdasarkan dari output hasil uji realibilitas pada SPSS, Maka dapat disimpulkan bahwa kriteria data reliabilitas yang ditunjukan diatas terpenuhi dengan pembuktian bahwa Cronbach Alpha yang sebesar  $0,832 > 0,60$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel responsivitas adalah reliabel.

### 3. Deskripsi Data

#### a. Deskripsi Data Karakteristik responden

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	50 orang	71%
2	Perempuan	20 orang	29%
<b>Jumlah</b>		<b>70 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS	18 orang	26%
2	Wirausaha	28 orang	40%
3	Pegawai Swasta	20 orang	28%
4	Ibu Rumah Tangga	4 orang	6%
<b>Jumlah</b>		<b>70 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

**Tabel 5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SD/Sederajat	-	-
2	SLTP/Sederajat	-	-
3	SLTA/Sederajat	37 orang	53%
4	Diploma/Sederajat	8 orang	11%
5	S1	25 orang	36%
6	S2	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>70 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri

b. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

**Tabel 7**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator**  
**Petugas pelayanan perizinan melakukan**  
**pelayanan dengan cepat**

**Tabel 6**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator Merespon**  
**Semua Pelanggan Atau Pemohon Yang Ingin**  
**Mendapatkan Pelayanan**

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan bersikap ramah kepada pemohon	309	350	88,28%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan memberikan informasi perizinan sejelas-jelasnya kepada pemohon.	295	350	84,28%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan bersikap sopan kepada pemohon	291	350	83,14%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan menghargai keinginan dan keperluan pemohon	303	350	86,57%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan mendahulukan kepentingan pemohon	278	350	79,42%	Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>1476</b>	<b>1750</b>	<b>84,34%</b>	<b>Sangat Responsif</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan membantu pemohon dengan cepat tanggap (sigap)	278	350	79,42%	Responsif
Petugas pelayanan perizinan melayani pemohon dengan setulus hati	281	350	80,28%	Responsif
Petugas pelayanan perizinan memberi perhatian terhadap pemohon	266	350	76%	Responsif
Petugas pelayanan perizinan menunjukkan rasa empati kepada pemohon	257	350	73,42%	Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>1082</b>	<b>1400</b>	<b>77,21</b>	<b>Responsif</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

5.

**Tabel 8**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator Petugas pelayanan perizinan melakukan pelayanan dengan tepat**

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan tidak melakukan kesalahan ketika melayani pemohon)	242	350	69,14%	Responsif
Petugas pelayanan perizinan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon	285	350	81,42%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pemohon.	272	350	77,71%	Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>	<b>1050</b>	<b>76,09%</b>	<b>Responsif</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

**Tabel 9**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator Petugas pelayanan perizinan melakukan pelayanan dengan cermat**

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	293	350	83,71%	Sangat Responsif
Petugas pelayanan perizinan teliti saat melayani pemohon	213	350	60,85%	Responsif
Petugas pelayanan perizinan melakukan pelayanan dengan tenang dan sabar	299	350	85,42%	Sangat Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>805</b>	<b>1050</b>	<b>76,66%</b>	<b>Responsif</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

6. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

**Tabel 10**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator Petugas pelayanan perizinan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang berlaku	291	350	83,14%	Sangat Responsif
Dokumen perizinan dikeluarkan sesuai ketentuan waktu yang berlaku	146	350	41,71%	Cukup Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>700</b>	<b>62,42%</b>	<b>Responsif</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

7. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

**Tabel 11**  
**Perhitungan Skor Pernyataan Pada Indikator Semua Keluhan Pemohon Direspon Oleh Petugas Pelayanan Perizinan**

Item Soal	Jumlah Skor	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
Petugas pelayanan perizinan memberikan perhatian terhadap keluhan dari pemohon	144	350	41,14%	Cukup Responsif
Petugas pelayanan perizinan menangani semua keluhan pemohon dengan cepat	141	350	40,28%	Tidak Responsif
Petugas pelayanan perizinan telah menyediakan media pengaduan kritik, saran, dan keluhan dari pemohon	118	350	33,71%	Tidak Responsif
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>1050</b>	<b>38,38%</b>	<b>Tidak Responsif</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

- c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri

Guna meningkatkan responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya.

Faktor pendukung responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri terdiri dari:

- 1) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka BPM-P2TSP Kabupaten Kediri telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan pemaparan dari Bapak Devin selaku Ketua Bidang Pelayanan dan Penanaman Modal beliau menjelaskan bahwa :

“Ya saya mbak ini yang nyusun SOP terbarunya BPM, dibantu dengan mas Bagus dan Mas Dzikir. Jadi disini memiliki SOP ya. Kita menyusunnya itu untuk acuan kinerja pegawai disini, isinya ya prosedur atau akur pelayanan dari masuknya dokumen sampai terbitnya dokumen, apa yang harus dilakukan oleh petugas maksudnya ya gimana ngelayani petugasnya harus cepat, harus ramah, gitu mbak, dan juga isinya syarat-syarat berkas pelayanan juga ada...”

(sumber:wawancara dilakukan tanggal 15 Maret 2016)

Sesuai dengan penjelasan dari Bapak Devin diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPM-P2TSP Kabupaten Kediri telah menerapkan SOP dan dengan adanya SOP maka akan memunculkan standarisasi dan menjadikan panduan bagi petugas dalam memberikan pelayanan perizinan, membuat sistem pemberian pelayanan berjalan dengan lebih baik, mengurangi tingkat kesalahan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan, meningkatkan kemandirian dari petugas, memberikan pelayanan yang lebih nyata kepada masyarakat, serta meminimalisir adanya keluhan dari pemohon yang akan memberikan rasa nyaman dari petugas dalam bekerja. Oleh karena itu, diharapkan semua petugas pelayanan perizinan BPM-P2TSP Kabupaten Kediri akan mampu melayani masyarakat dengan berdasarkan beberapa indikator responsivitas menurut Zeithmal dkk 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011:46) seperti : petugas merespon semua masyarakat atau pemohon yang datang, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat, hingga semua keluhan dari pemohon direspon oleh semua petugas pelayanan perizinan.

- 2) Studi Banding atau kunjungan kerja luar daerah

Studi banding atau kunjungan kerja luar daerah merupakan salah satu kegiatan yang telah dilakukan oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri untuk meninjau maupun

mengakukan perbandingan pada suatu objek di tempat yang berbeda. Menurut pemaparan dari Bapak Noegroho Adi selaku Kepala sub Bagian Penyusunan Program, beliau menjelaskan bahwa:

“Iya disini pernah melakukan studi banding mbak.. kita ke Bali. ke dinas perizinan disana, sudah bagus sekali pelayanannya disana. Maka dari itu,kita melakukan studi banding kan ya dengan tujuan kita (instansi) bisa mencontoh bagaimana mekanisme sistem pelayanannya, biar BPM-P2TSP lebih baik lagi dalam melayani masyarakat” (sumber: wawancara 14 Maret 2016)

Sesuai dengan penjelasan dari Bapak Noegroho selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program maka dapat disimpulkan bahwa Studi banding atau kunjungan kerja luar daerah dilakukan oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dengan kegiatan melakukan kajian lebih lanjut mengenai aspek-aspek kelebihan yang dimiliki oleh instansi lain. Sehingga tujuan dari adanya studi banding adalah untuk menggali berbagai informasi yang bisa di dapat secara teknis real di lokasi atau lingkungan yang berbeda yang kemudian akan dijadikan tolok ukur oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri untuk menemukan pembaharuan yang lebih aplikatif sehingga dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pembaharuan yang dimaksud yaitu berkaitan dengan peningkatan pelaksanaan bentuk responsivitas oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri yang terdiri dari: peningkatan mutu, perbaikan system pelayanan, perbaikan mekanisme pelayanan, perbaikan peraturan perundang-undangan, serta perbaikan sebuah kebijakan

### 3) Pelayanan Keliling

Pelayanan keliling merupakan bentuk kemudahan pelayanan yang diberikan oleh BPM-P2TSP untuk masyarakat dengan cara bergerak mendatangi penggunanya di berbagai tempat pemukiman penduduk di Kabupaten Kediri. Menurut pemaparan dari Bapak Noegroho Adi selaku Kepala sub Bagian Penyusunan Program, beliau menjelaskan bahwa:

“Selain pelayanan di kantor, disini juga ada pelayanan keluar kantor mbak.. kita nyebutnya pelayanan keliling, pelayanan keliling ini diadakan dengan harapan mampu mempermudah semua penduduk Kabupaten Kediri ketika ingin

mengurus perizinan mbak.. dilakukannya 3 bulan sekali selama seminggu. Jadi ya seminggu itu kita ke daerah-daerah di Kabupaten Kediri. Di rolling per kecamatan”. (sumber: wawancara 14 Maret 2016)

Dengan adanya pelayanan keliling yang dilakukan oleh BPM-P2TSP, maka diharapkan semua masyarakat di Kabupaten Kediri menjadi lebih paham akan pentingnya kepengurusan perizinan dalam kegiatan dan keperluan sehari-hari. Lebih dari itu, tujuan dari adanya pelayanan keliling adalah agar semua masyarakat di Kabupaten Kediri mendapatkan kemudahan kepengurusan pelayanan perizinan, terutama pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

### 4) Bimbingan Teknis (BIMTEK)

Bimbingan teknis atau yang biasa dikenal dengan sebutan bimtek merupakan salah satu pelatihan yang diberikan oleh BPM-P2TSP kepada para pegawainya secara bergilir selama setahun sekali.Menurut pemaparan dari Bapak Noegroho Adi selaku Kepala sub Bagian Penyusunan Program, beliau menjelaskan bahwa:

“iya disini ada bimtek mbak.. biasanya yang dikirim 6-7 orang tapi setahun sekali lho.. bimteknya tergantung bidangnya mbak retno jadi ya beda-beda. Tergantung urutan pokoknya. Tujuannya nanti biar petugas mendapatkan orientasi atau bimbingan biar dapat lebih baik melayani semua kebutuhan masyarakat di bidang perizinan dan penanaman modal mbak”. (sumber : wawancara 14 Maret 2016)

Sesuai dengan penjelasan dari Bapak Noegroho selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program maka dapat disimpulkan bimtek merupakan kegiatan rutin yang diberikan BPM-P2TSP Kabupaten Kediri dengan mekanisme mengirim beberapa pegawai untuk mendapatkan pelatihan serta pengembangan pengetahuan. Sehingga petugas mampu mendapatkan pengetahuan baru yang berguna untuk meningkatkan kompetensi ataupun kinerja dari masing-masing individu agar dapat memberikan kontribusi yang berguna untuk BPM-P2TSP Kabupaten Kediri.

Faktor Penghambat responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri terdiri dari:

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan syarat terpenting pada sebuah instansi, terutama instansi kepemerintahan. Diketahui bahwa sumberdaya manusia yang dimiliki oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri secara keseluruhan hanya berjumlah 37 orang. Menurut pemaparan dari Bapak Dzikir Setya selaku petugas back office atau pemrosesan beliau menjelaskan bahwa :

“Disini kurang personil ya dik.. soalnya masing-masing petugas itu ndobel-ndobel pekerjaan. Saya juga jadi tim teknis tapi juga jadi pemrosesan, kewalahan jadinya..izin jadi lama keluarnya soalnya ya yang ngetik hanya saya bertiga dengan bu Win dan pak Andy, itu pun sy dan pak Andy ndobel, jadi tim teknis kerjaannya cek lokasi terus”.(sumber:wawancara dilakukan pada 18 Maret 2016)

Sesuai dengan penjelasan dari Bapak Dzikir Setya selaku petugas back office atau pemrosesan maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya SDM mengakibatkan pelayanan perizinan terutama perizinan IMB menjadi terhambat, baik terhambat dikarenakan faktor pelayanan yang dimulai dari front office, back office, maupun tim teknis. Sehingga mengakibatkan lamanya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh minimnya petugas yang bertugas di kantor. Hingga lamanya pemrosesan dokumen perizinan dan dokumen perizinan tidak dapat dikeluarkan sesuai dengan ketentuan waktu yang berlaku di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri.

2. Kurangnya penyediaan sarana pemrosesan dan sarana pengaduan masyarakat

Sarana dan prasarana merupakan aspek penting di dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat luas terutama pada bidang perizinan. Menurut pemaparan dari Bapak Dzikir selaku petugas petugas back office atau pemrosesan beliau menjelaskan bahwa :

“Kenapa SK telat diterbitkan itu tidak lain tidak bukan salah satu penyebabnya ya printer ini lo ret. Kita bidang pemrosesan punya 4 printer. Yang 2 juga sudah rusak tinggal 2 lagi. Wajar rusak soalnya ya tiap hari dipake nyetak izin segitu banyaknya. Apalagi kalo sudah kena perizinan perumahan malah banyak itu nyetaknya. Jadi ya mau gam au salah satu penyebabnya ya printer ini juga. Kalo komputer disini bias semua. Ya printer e ini ngga kuat”. (sumber:wawancara dilakukan pada 18 Maret 2016)

Berdasarkan hasil penjelasan dari Bapak Dzikir selaku petugas pemrosesan, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor

penghambat adanya pelayanan IMB di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri ialah kurangnya sarana atau alat pemrosesan dokumen serta ketiadaan media pengaduan utnuk masyarakat. Pengadaan sarana perlu sekali dilakukan oleh BPM-P2TSP. Karena sarana dapat digunakan untuk membantu mempercepat proses pelayanan perizinan. Dengan terpenuhinya sarana yang mendukung dalam pelayanan perizinan, maka pelayanan yang lebih optimal akan dapat diberikan kepada masyarakat. Selain adanya pengadaan sarana pendukung pelayanan,diharapkan semua petugas pelayanan perizinan senantiasa memberikan perhatian dalam penggunaan serta perawatan sarana-sarana tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penjabaran pembahasan yang telah dilakukan diatas, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri dinyatakan sudah responsif meskipun masih terdapat beberapa kekurangan di dalamnya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukan bahwa nilai persentase variabel responsivitas adalah sebesar 71,45% dan di kriteriakan dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori Responsif.
2. Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kediri. Faktor-faktor tersebut antara lain :
  - a. Faktor Pendukung
    - Terdapatnya Standar Operasional Prosedur (SOP)
    - Studi Banding atau kunjungan kerja luar daerah
    - Pelayanan Keliling
    - Bimbingan Teknis (BIMTEK)
  - b. Faktor Penghambat
    - Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)
    - Kurangnya penyediaan sarana dan pemrosesan dan sarana pengaduan masyarakat oleh BPM-P2TSP Kabupaten Kediri.

## SARAN

Melalui hasil penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi antara lain:

1. Perlunya kesadaran dari petugas pelayanan perizinan untuk membangun komitmen bersama dengan beberapa petugas lain agar proses

- pelayanan perizinan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat luas.
2. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis, diharapkan petugas pelayanan perizinan mampu meningkatkan ketelitian pada saat melayani pemohon. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan terselipnyapersyaratan perizinan serta hilangnya dokumen perizinan yang sudah terbit.
  3. Perlunya penambahan jumlah staff atau petugas di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri. Sehingga dengan adanya penambahan petugas diharapkan akan mampu meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dapat meminimalisir kemungkinan lambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat.
  4. Berdasarkan hasil yang menunjukan tingkat daya tanggap petugas pelayanan perizinan tinggi, yang terletak pada indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, diharapkan seluruh petugas pelayanan perizinan di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri mampu mempertahankan untuk selalu memberikan respon yang baik kepada seluruh pemohon.
  5. Diharapkan BPM-P2TSP Kabupaten Kediri melakukan perbaikan serta kejelasan pada masing-masing tugas pokok dari petugas sehingga kemungkinan terjadinya overlapping tugas dapat diminimalisir. Selain itu, Perlu adanya kejelasan mengenai orientasi pelaksanaan tugas sehingga akan didapat kejelasan untuk apa dan untuk siapa pelayanan diberikan.
  6. Diharapkan petugas pelayanan perizinan memberikan informasi dan kepastian waktu penerbitan dokumen perizinan sejelas-jelasnya kepada pemohon. Sehingga pemohon mengetahui kepastian dan ketentuan terbitnya dokumen perizinan.
  7. Perlunya penyediaan alur pelayanan perizinan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengerti proses pelayanan perizinan.
  8. Perlu adanya pengadaan sarana yang membantu proses perizinan dan perlunya pembentukan media pengaduan serta dibentuknya petugas pengaduan. Dengan adanya media pengaduan, maka masyarakat dapat ikut berpartisipasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di BPM-P2TSP Kabupaten Kediri seperti dengan memberikan kritik dan saran. Adapun dengan dibentuknya petugas pengaduan maka diharapkan BPM-P2TSP Kabupaten Kediri mampu dengan segera untuk menindak lanjuti keluhan dari pemohon.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adrian Sutedi. 2010. Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta : Sinar Grafika
- Ahmad, Badu. 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Modul Belajar Anjar
- Azwar, Saifuddin. 2005. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. 2005. Analisis Statistic dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta:Andi Offset
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- \_\_\_\_\_, 2008.Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Metedologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI).Buku 3. Jakarta : LAN
- Marihot Pahala Siahha. 2008. Hukula Bangunan Gedung di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima : mencegah pembelotan membangun Customer Loyalty. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta : PT. Yarsif Watampoe
- Ridwan HR. 2007.Hukum Administrasi Negara. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Ridwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung : Alfabeta

**Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri**

- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010“Reformasi Birokrasi”. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian.Sondang P. 2000.Teorii Pengembangan Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Sumaryadi, I Nyoman.2010. Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia.Bogor : Ghalia Indonesia
- Sunarto. 2005. Pajak dan Retribusi Daerah. Yogyakarta :Amus dan Citra Pustaka
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2010. Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2011.Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2011.Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- Tangkilisan, Hasel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Erlangga.
- Umar, Husain. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media
- PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005
- Peraturan Presiden Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006
- Peraturan Bupati Kediri Nomor 42 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kediri
- Peraturan Bupati Kediri Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Bangunan Gedung di Kabupaten Kediri
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang nomor 32 tahun 2007
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung di Indonesia

**SKRIPSI**

- Gunawan, Prabowo Indra, 2010. Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat. Skripsi. Solo: Universitas Sebelas Maret.

- Mentari, Femilia Pradiny Ayu, 2015. Responsivitas Aparatur di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Skripsi. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.

**WEBSITE**

[www.kedirikab.go.id](http://www.kedirikab.go.id)