

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa perlu dilakukannya Pembangunan Nasional demi memajukan kesejahteraan umum pada hakikatnya memberikan penekanan pada pembangunan manusia yang seimbang, kemakmuran lahiriah dan kepuasan batiniah dalam tatanan masyarakat yang maju dan berkeadilan sosial. Dalam hal ini diperlukannya bangunan sebagai tempat yang digunakan oleh manusia dalam melakukan kegiatannya, mulai dari aktivitas ekonomi, kebudayaan, sosial dan pendidikan. Untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkembang sangat cepat dan pesat tersebut, kebutuhan akan bangunan juga semakin tinggi.

Bangunan ini menjadi salah satu wujud fisik dari penataan ruang. Pengaturan bangunan ini mesti sejalan dengan peraturan penataan ruang yang berlaku. Bentuk dari upaya dalam mengatur dan mengawasi pemanfaatan tata ruang kota ini diatur dalam UU No.26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang yang lebih lanjutnya diatur oleh Pemerintah Daerah berdasarkan kewenangan pemerintah daerah dalam mengelola dan mengurus daerahnya sendiri yakni dalam kerangka otonomi daerah. Dalam UU tersebut tercantum pada Pasal 11 ayat 2 yang menyatakan bahwa pemerintah daerah berwenang dalam melaksanakan pemanfaatan ruang wilayah kota, termasuk tata ruang wilayah kota, pemanfaatan serta pengendalian wilayah kota.

Begitu pula dengan Kota Pekanbaru penataan ruang ini juga diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2020 tentang Renacan Tata Ruang Wilayah. Agar tidak menimbulkan kerusakan lingkungan dan penyimpangan penataan ruang maka dilakukan pengendalian dan pengawasan penataan ruang melalui penertiban ruang kota, melakukan perizinan mendirikan bangunan dan memberlakukan sanksi pelanggaran pemanfaatan ruang. Izin ini menjadi penting demi menjamin keamanan hukum dan ketertiban penggunaan bangunan, setiap pemilik bangunan gedung bertanggung jawab dalam melaksanakan persyaratan administratif dan teknis bangunan gedung secara tertib. Beberapa persyaratan administratif seperti izin mendirikan bangunan, status hak kepemilikan gedung dan status hak tanah. Untuk persyaratan teknis bangunan yakni persyaratan tata letak bangunan dan persyaratan keandalan bangunan. Disisi lain, dengan adanya IMB ini juga mencegah terjadinya bahaya fisik dari penggunaan bangunan karena sebelum penerbitan IMB ini harus memenuhi standar dan syarat rencana bangunan yang telah ditetapkan.

Perizinan Mendirikan Bangunan ini berada dibawah kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) didasarkan pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pasal 350 yang menyatakan bahwa Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertugas menegakkan peraturan perundang-undangan dan Kepala Daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan tersebut.¹

¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 350

Berdasarkan kebijakan tersebut maka Pemerintah Daerah memiliki komitmen untuk dapat merealisasikan pelayanan perizinan. Untuk pelayanan perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Pekanbaru terdapat 103 jenis pelayanan perizinan didelegasikan kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jenis pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru secara rinci terlampir pada lampiran 1.1 berikut.

Salah satu diantaranya adalah Izin Mendirikan Bangunan, Dalam hal ini DPMPTSP khususnya Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A ini secara khusus mengatur urusan permohonan sampai penerbitan IMB yang tertuang dalam Perwako Kota Pekanbaru No.260 Tahun 2017 pasal 25.² Setiap kegiatan membangun harus mempunyai Izin Mendirikan Bangunan (IMB), seperti mendirikan, mengubah/mengganti, memanfaatkan dan membongkar bangunan. Kegiatan yang tidak perlu izin diantaranya adalah :³

- a. Kegiatan merawat dan memelihara bangunan.
- b. Pembuatan lubang ventilasi, penerangan dan sejenisnya yang luasnya tidak melebihi 1 m² dengan sisi terpanjang mendatar tidak lebih dari 2 meter.
- c. Pembongkaran bangunan yang menurut Kepala Dinas tidak membahayakan.

² Peraturan Walikota No.260 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

³ Peraturan Daerah No.07 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB

- d. Pemeliharaan/perbaikan bangunan dengan tidak merubah denah, konstruksi maupun arsitektonis dari bangunan semula yang sudah mendapatkan izin.
- e. Pembuatan kolam hias, taman dan patung-patung, tiang bendera di halaman perkarangan rumah.
- f. Pendirian kandang binatang pemiharaan atau bangunan di halaman belakang dan isinya tidak lebih dari 12m³
- g. Pembongkaran bangunan yang termasuk dalam kelas tidak permanen.
- h. Pendirian bangunan sementara yang pendiriannya sudah memperoleh izin Walikota untuk paling lama 1 bulan.
- i. Mendirikan perlengkapan bangunan yang pendiriannya sudah memperoleh izin selama mendirikan suatu bangunan.
- j. Perbaikan-perbaikan yang ditentukan oleh Walikota.

Pada pelaksanaannya pelayanan perizinan masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat mengenai IMB berdasarkan pada penjelasan dari Andrewes, masyarakat yang melakukan pengurusan IMB dalam wawancara bersama potret24.com menyatakan bahwa Andrewes sebagai penerima kuasa atas permohonan IMB atas nama Masri Nur mengaku kecewa karena setelah dua minggu mengajukan permohonan tersebut.

Kabid Perizinan IMB DPMPSTSP Kota Pekanbaru mengatakan bahwa berkas sudah dikirim ke Dinas PUPR kemudian saat ditanyakannya kepada pegawai PUPR menyatakan bahwa sedang diproses dan beberapa hari kemudian ditanyakan kembali pihak Dinas PUPR menyatakan bahwa berkas sudah dikembalikan ke DPMPSTSP

Kota Pekanbaru. Saat dikonfirmasi kembali pihak DPMPTSP memilih untuk bungkam.⁴ Selain itu berdasarkan temuan BPK banyak bangunan gedung yang tidak memiliki IMB di Kota Pekanbaru. Dikutip dari artikel kabarriau.com menyatakan bahwa berdasarkan hasil pemeriksaan atas pengelolaan retribusi IMB menunjukkan beberapa masalah diantaranya wajib retribusi belum membayar IMB. Terlihat dari uji petik yang dilakukan oleh BPK yakni terdapat Sembilan bangunan yang melakukan proses pembangunan dan bahkan sudah selesai dibangun namun belum memiliki IMB yang sudah selesai diproses (tanpa IP dan SKRD).⁵ Ada juga dua bangunan yang pembangunannya sudah selesai namun persyaratannya belum lengkap.

Peneliti mengangkat fenomena ini karena penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik seringkali buruk disebabkan banyaknya pelayanan publik tidak memuaskan masyarakat. Sedangkan amanat pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶ Oleh sebab itu, instansi pemerintah harus memaksimalkan kinerja pelayanan untuk dapatkan penilaian baik serta merubah citra buruk masyarakat terhadap pelayanan publik. Masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik yang diberikan pegawai organisasi publik.

⁴ Kitting Ghalunk, "Pengurusan IMB di DPMPTSP Pekanbaru Mengecewakan", 8 November 2021, <https://potret24.com/artikel/pengurusan-imb-di-dpmptsp-pekanbaru-mengecewakan/> diakses pada 22 Juni 2022

⁵ Romi, "Temuan BPK, di Kota Pekanbaru Gedung Tanpa IMB Menjamur", 23 Juli 2021, <https://www.kabarriau.com/berita/5416/temuan-bpk-di-kota-pekanbaru-gedung-tanpa-imb-menjamur> diakses pada 22 Juni 2022

⁶ Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2021, Instansi yang paling banyak dilaporkan diantaranya :⁷

Tabel 1. 1 Instansi Laporan Ombudsman Tahun 2021

No.	Instansi	Persentase
1.	Pemerintah Daerah	33,89 %
2.	Badan Pertanahan Nasional	11,24 %
3.	Kepolisian	9,28 %

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman, 2021

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pemerintah daerah mendapatkan laporan masyarakat paling banyak atas dugaan maladministrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Maka dari itu, penting untuk memperhatikan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan pada Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga masyarakat memperoleh pelayanan maksimal. Baik atau buruknya kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hal ini sangat penting bagi organisasi dalam mencapai tujuannya, mempertahankan keberhasilannya serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Kinerja berkaitan dengan organisasi perangkat daerah yang melakukan pelayanan kepada masyarakat, yang termasuk pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan ini perlu diperhatikan karena sangat penting dalam investasi suatu daerah. Karena salah satu kendala investasi di daerah adalah

⁷ Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021

pelayanan perizinan. Hal ini berdasarkan pernyataan *The Indonesia Competitiveness Report World Economic Forum* Tahun 2011 bahwa pengurusan izin yang terlalu lama dan tidak efisien menjadi satu dari tiga faktor masalah dalam melakukan bisnis di Indonesia.⁸ Oleh karena itu, fungsi pelayanan perizinan penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan berkualitas dan memberikan dampak positif terhadap investasi daerah. Karena kemudahan perizinan IMB ini tentunya akan mendorong realisasi investasi pada sektor properti, terlebih lagi Provinsi Riau merupakan provinsi no.7 dengan realisasi investasi penanaman modal dalam negeri tertinggi di Indonesia. Hal ini terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Tahun 2021

No.	Provinsi	Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (Milyar Rupiah)
1.	Jawa Barat	59 948,5
2.	DKI Jakarta	54 708,2
3.	Jawa Timur	52 552,2
4.	Jawa Tengah	31 311,2
5.	Kalimantan Timur	30 297,4
6.	Banten	25 989,5
7.	Riau	24 997,8

Sumber : Badan Pusat Statistik, *Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Menurut Provinsi 2019-2021*

⁸ Budhi Widyastuti."Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur" *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Unair*. Vol.1 No.1, Januari 2014.

Berdasarkan data realisasi investasi penanaman modal dalam negeri pada tahun 2021 terlihat bahwa posisi tertinggi ditempati oleh Jawa Barat dengan nilai investasi Rp.59 Milyar. Berikutnya diikuti oleh DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Timur, Banten dan Riau yang menduduki posisi 7 besar realisasi investasi tertinggi di Indonesia. Dari realisasi investasi penanaman modal dalam negeri tiga tahun terakhir ini terlihat bahwa Provinsi Riau satu-satunya yang menempati posisi tertinggi di Pulau Sumatera. Adapun diantara Kota/Kabupaten yang menerima investasi terbanyak di Provinsi Riau diantaranya :⁹

Tabel 1. 3 Nilai Investasi Kota/Kabupaten Tertinggi di Provinsi Riau

No.	Kota/Kabupaten	Nilai Investasi
1.	Dumai	Rp.2,56 Triliun (19,66%)
2.	Kampar	Rp.2,50 Triliun (19,20%)
3.	Siak	Rp.1,77 Triliun (13,57%)
4.	Bengkalis	Rp.1,72 Triliun (13,16%)
5.	Pekanbaru	Rp.1,72 Triliun (13.16%).

Sumber : Website resmi DPMPSTP Kabupaten Kampar (dpmpstp.kampar.go.id)

Berdasarkan data pada tabel tersebut menyatakan bahwa Kota Pekanbaru menjadi salah satu dari 5 Kota/Kabupaten penyumbang investasi terbesar di Provinsi Riau, hal ini tentunya tidak lepas dari kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

⁹ [Dpmpstp.kamparkab.go.id](http://dpmpstp.kamparkab.go.id). *Ini Lima Daerah Penyumbang Investasi Terbesar di Provinsi Riau.* <https://dpmpstp.kamparkab.go.id/artikel-detail/3130/ini-lima-daerah-penyumbang-investasi-terbesar-di-provinsi-riau> diakses pada tanggal 22 Mei 2022.

Dalam hal ini secara khusus menjadi tupoksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Maka dari itu peneliti mengambil DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai instansi yang diteliti dalam penelitian ini.

Adapun kajian tentang kinerja birokrasi publik telah diperkenalkan oleh Agus Dwiyanto yang menjabarkan bahwa kinerja instansi pemerintah tidak cukup apabila dinilai dari faktor-faktor terkait instansi saja, namun juga dari yang menggunakan jasa. Hal ini penting karena instansi pemerintah merupakan kekuatan monopoli sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain untuk mendapatkan layanan. Dwiyanto menyatakan terdapat lima dimensi dalam mengukur kinerja birokrasi publik, antara lain produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Produktivitas adalah perbandingan antara input dan output. Konsep ini dikembangkan oleh General Accounting Office (GAO) sebagai indikator kinerja utama sejauh mana pelayanan publik mencapai hasil yang diharapkan.¹⁰ Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, produktivitas kinerja DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat dilihat dari prestasi DPMPTSP Kota Pekanbaru yang memperoleh penghargaan selama 3 tahun (2019, 2020, dan 2021) karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

¹⁰ Agus Dwiyanto. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. (Yogyakarta: UGM Press. 2019). Hlm 50-51

Gambar 1. 1. DPMPTSP Kota Pekanbaru Raih Penghargaan Pelayanan Prima Nasional 2019



Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Gambar 1.1 diatas piagam oleh KemenPAN-RB kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru pada tahun 2019 sebagai teladan Penyelenggara Pelayanan Publik dengan klasifikasi “Pelayanan Prima” dengan nilai A. Hal ini menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, masyarakat Kota Pekanbaru telah mendapatkan pelayanan terbaik dari DPMPTSP.

Gambar 1. 2 DPMPTSP Kota Pekanbaru Raih Penghargaan Pelayanan Prima Nasional 2020



Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Pada tahun berikutnya, DPMPTSP kembali meraih penghargaan pelayanan prima nasional ini. Terlihat dari gambar diatas KemenPAN-RB kembali memberikan penghargaan dengan kategori “Pelayanan Prima” dengan nilai A kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru pada tahun 2020. Hal ini sebagai pernyataan bahwa, DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada publik. Namun untuk pelayanan perizinan IMB, DPMPTSP Kota Pekanbaru masih mengalami kendala, hal ini disampaikan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan IMB ini sebagai berikut:

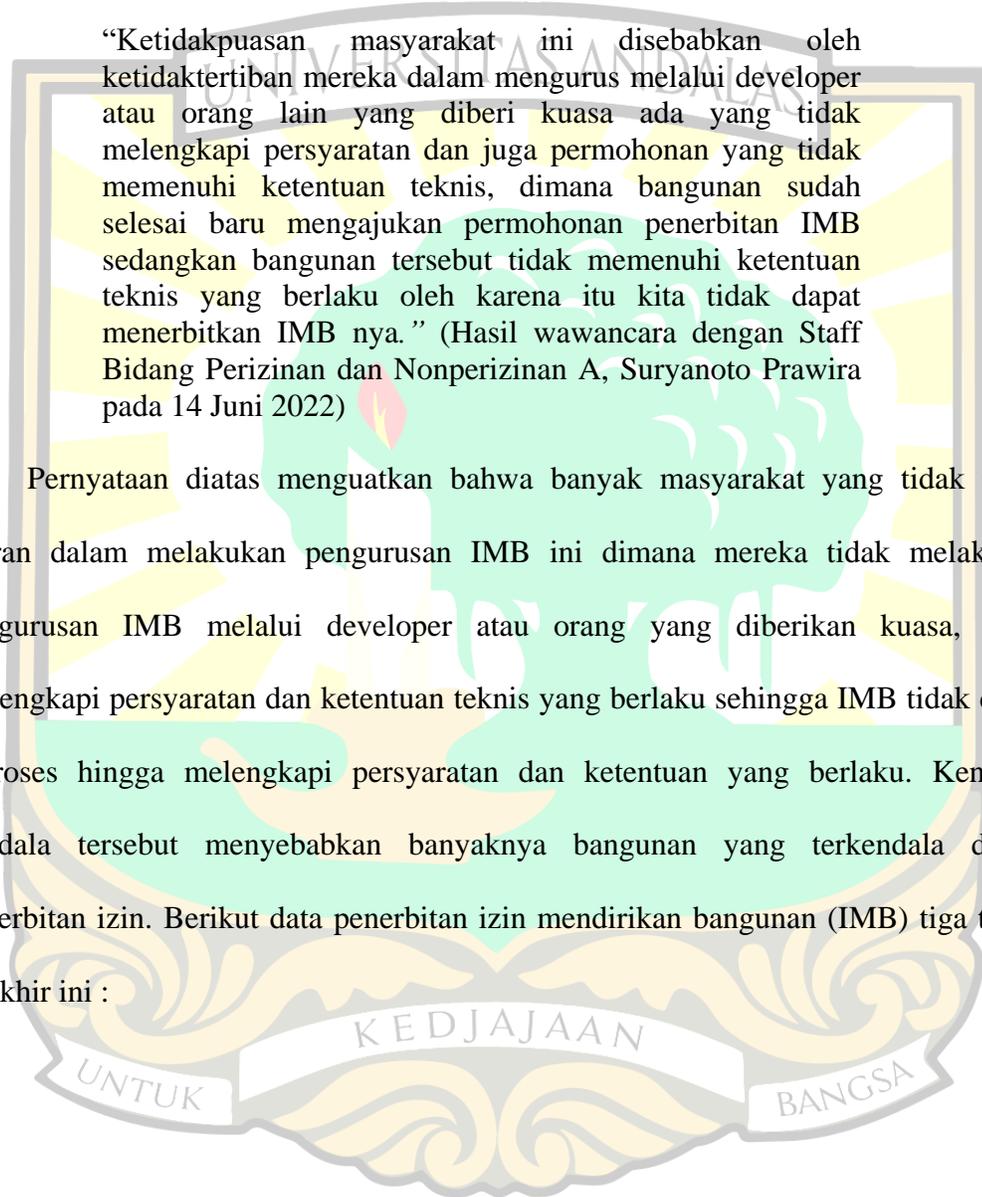
“Saya mengajukan permohonan IMB dari bulan Mei 2021 pada saat itu, dan sudah saya lengkapi semua persyaratannya. Dan setelah berbulan-bulan belum ada kabar lagi, saya dikabarkan lagi pada bulan September 2021 untuk melakukan pembayaran retribusi hingga pengambilan IMB yang telah terbit yang memakan waktu lebih dari SOP yang ditentukan” (Hasil wawancara dengan Sri Eva, masyarakat yang pernah melakukan pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru pada 14 Juni 2022)

Berlandaskan wawancara tersebut diketahui bahwa proses penerbitan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru ini membutuhkan waktu yang lebih lama dari ketentuan yang berlaku pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni 37 hari kerja yang ditetapkan pada izin mendirikan bangunan. Disisi lain ketidakpuasan yang berasal dari masyarakat yang tidak tertib aturan dalam proses pengurusan IMB sehingga perizinannya tidak dapat diproses.

Keterangan ini disampaikan langsung oleh staf DPMPTSP Kota Pekanbaru Bidang Penyelenggaraan Perizinan A (Bidang IMB) Suryanoto Prawira saat ditemui di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai berikut :

“Ketidakpuasan masyarakat ini disebabkan oleh ketidaktertiban mereka dalam mengurus melalui developer atau orang lain yang diberi kuasa ada yang tidak melengkapi persyaratan dan juga permohonan yang tidak memenuhi ketentuan teknis, dimana bangunan sudah selesai baru mengajukan permohonan penerbitan IMB sedangkan bangunan tersebut tidak memenuhi ketentuan teknis yang berlaku oleh karena itu kita tidak dapat menerbitkan IMB nya.” (Hasil wawancara dengan Staff Bidang Perizinan dan Nonperizinan A, Suryanoto Prawira pada 14 Juni 2022)

Pernyataan diatas menguatkan bahwa banyak masyarakat yang tidak tertib aturan dalam melakukan pengurusan IMB ini dimana mereka tidak melakukan pengurusan IMB melalui developer atau orang yang diberikan kuasa, tidak melengkapi persyaratan dan ketentuan teknis yang berlaku sehingga IMB tidak dapat diproses hingga melengkapi persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Kendala-kendala tersebut menyebabkan banyaknya bangunan yang terkendala dalam penerbitan izin. Berikut data penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) tiga tahun terakhir ini :



Tabel 1. 4 Penerbitan IMB oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru

No.	Tahun	Jumlah Permohonan IMB	Jumlah IMB Terbit
1.	2019	1.618	1.309
2.	2020	1.303	1.132
3.	2021	1.057	867

Sumber : Data DPMPTSP Kota Pekanbaru 2019-2021

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa dalam tiga tahun terakhir jumlah permohonan IMB cenderung menurun, begitu pula dengan jumlah IMB yang terbit yang jumlahnya lebih kecil dari jumlah permohonan.

Adapun pada aspek kualitas layanan ini melihat seberapa besar kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bagaimana memanfaatkan energi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.¹¹ Dilihat dari sarana dan prasarana dalam proses perizinan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru telah memiliki komputer dan jaringan internet dalam mendukung proses perizinan dan non perizinan termasuk perizinan IMB. Selain itu sarana dan prasarana pendukung pelayanan perizinan ini adalah terdapatnya Mal Pelayanan Publik sehingga dalam melakukan pelayanan perizinan IMB ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke instansi terkait untuk mengurus persyaratan sudah dapat dilakukan di MPP Pekanbaru sehingga lebih efisien dalam melakukan pelayanan.

¹¹ Agus Dwiyanto, Op.Cit.Hlm 50-51.

Selanjutnya peneliti juga mengamati responsivitas. Kapasitas suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas dan agenda pelayanan, serta menciptakan inisiatif pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan keinginan disebut dengan responsivitas.¹² DPMPTSP Kota Pekanbaru sendiri memiliki bidang yang secara khusus menampung kritik, saran dan aspirasi masyarakat yaitu pada bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan yang nantinya mengevaluasi dan mengkoordinasikan pengaduan dan keluhan masyarakat.

Disisi lain peneliti juga melihat aspek responsibilitas, responsibilitas ini menilai kinerja dari bagaimana kesesuaian antara pelaksanaan aktivitas organisasi publik dengan prinsip pengelolaan yang benar berdasarkan aturan organisasi.¹³ Pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur Izin Mendirikan Bangunan dalam proses 37 hari kerja, dengan persyaratan :

1. Surat Permohonan
2. Fotocopy Bukti Kepemilikan Tanah dari BPN
3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk
4. Fotocopy bukti pembayaran PBB
5. Arahan Perencana (Advis Planning)
6. Gambar rencana bangunan yang telah ditandatangani oleh Perencana dan telah diasistensi oleh Dinas Teknis terkait
7. Surat Kuasa untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan diatas tanah miliknya

¹² Agus Dwiyanto, op.Cit.Hlm 50-51.

¹³ Agus Dwiyanto, Op.Cit. Hlm 50-51.

8. Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan
9. Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang disyaratkan
10. Dokumen Amdal atau UKL-UPL bagi bangunan yang disyaratkan
11. Surat Kuasa (jika bukan orang bersangkutan)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur :

1. Pemohon meminta informasi mengenai prosedur Izin Mendirikan Bangunan.
 - Petugas Desk memberikan informasi tentang prosedur Izin Mendirikan Bangunan.
 - Pemohon memasukan berkas ke loket penerimaan
2. Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan izin dari pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, lanjut ke proses berikutnya. Jika tidak dikembalikan untuk dilengkapi.
3. Tim teknis melakukan cek lokasi dan penghitungan. Jika memenuhi syarat diteruskan ke proses selanjutnya, jika tidak dikembalikan ke FO.
4. Petugas membuat blanko retribusi sesuai hasil BAP oleh tim teknis.
5. Membuat tanda terima bukti setoran retribusi untuk pemohon.
6. Petugas membuat izin pelaksana.
7. Kabid memaraf surat izin pelaksana.
8. Sekretaris memaraf izin pelaksana.
9. Kepala Badan menandatangani izin pelaksana.
10. Petugas memberi nomor surat izin pelaksana.
11. Pemohon menerimasurat izin pelaksana.
12. Pelaksanaan pembangunan.

13. Setelah dilakukan pemeriksaan petugas menerbitkan Berita Acara Pemeriksaan, jika tidak sesuai maka dilakukan evaluasi

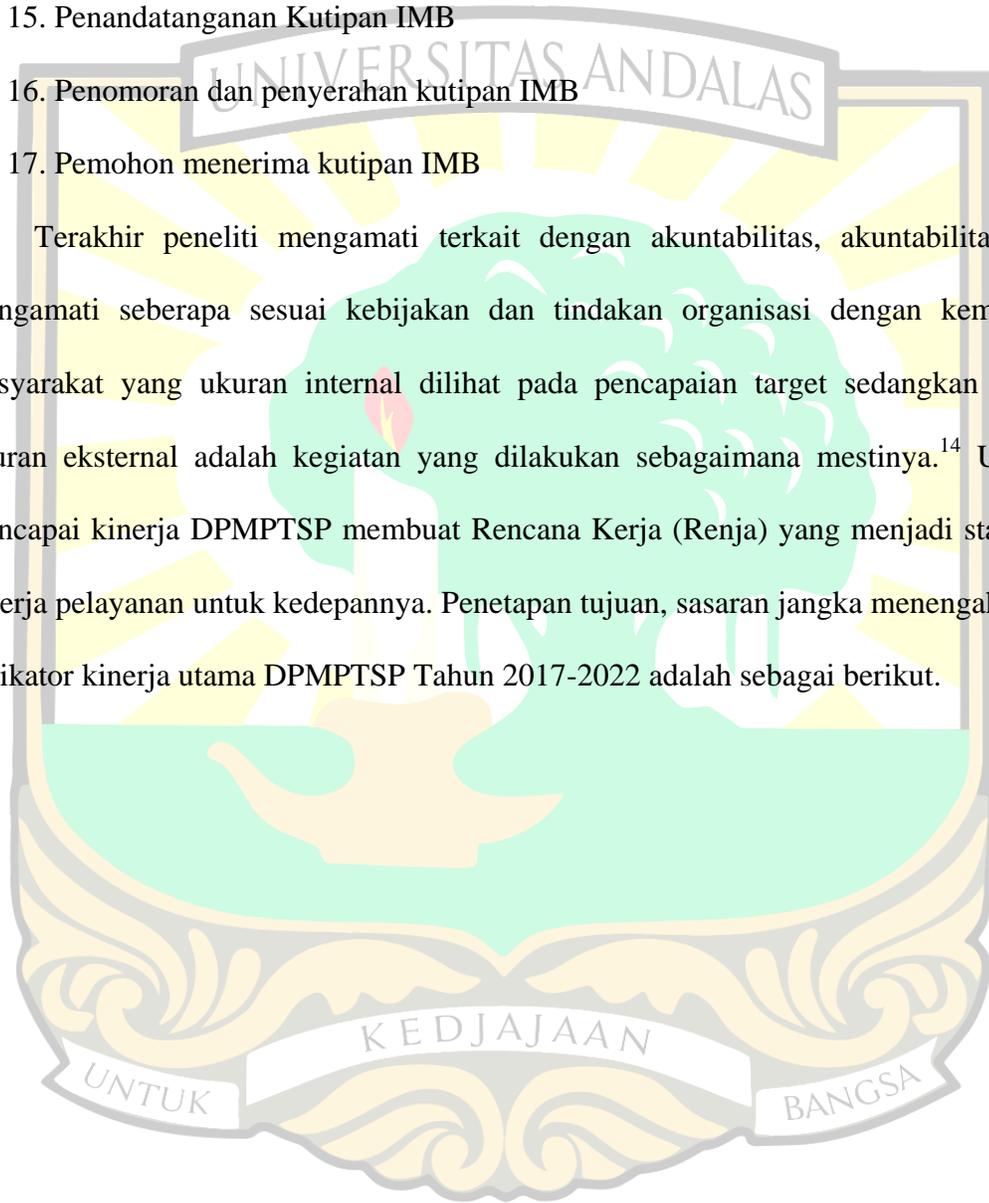
14. Paraf Kutipan IMB

15. Penandatanganan Kutipan IMB

16. Penomoran dan penyerahan kutipan IMB

17. Pemohon menerima kutipan IMB

Terakhir peneliti mengamati terkait dengan akuntabilitas, akuntabilitas ini mengamati seberapa sesuai kebijakan dan tindakan organisasi dengan kemauan masyarakat yang ukuran internal dilihat pada pencapaian target sedangkan pada ukuran eksternal adalah kegiatan yang dilakukan sebagaimana mestinya.¹⁴ Untuk mencapai kinerja DPMPTSP membuat Rencana Kerja (Renja) yang menjadi standar kinerja pelayanan untuk kedepannya. Penetapan tujuan, sasaran jangka menengah dan indikator kinerja utama DPMPTSP Tahun 2017-2022 adalah sebagai berikut.



¹⁴ Agus Dwiyanto, Op.Cit. Hlm 50-51.

Tabel 1. 5 Tujuan,Sasaran Jangka Menengah dan Indikator Kinerja Utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun

No.	Indikator Kinerja Utama	Indikator	Target			Realisasi	
			2020	2021	2022	2020	2021
1.	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan pada DPMPTSP	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Nilai AKIP DPMPTSP	83,5	84	84,5	88,4	88,4

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru

Pada tabel diatas mengenai tujuan, sasaran strategis dan indikator kinerja utama DPMPTSP Kota Pekanbaru diatas menunjukkan bahwa realisasi kinerja DPMPTSP Kota Pekanbaru stabil pada tahun 2020 yakni dengan nilai 88,4 begitu pula pada tahun 2021, hal ini tentu disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi bahasan peneliti dalam penelitian ini

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk membahas terkait dengan Kinerja DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan IMB) menggunakan adalah teori Agus Dwiyanto berkaitan dengan kinerja birokrasi publik. Pentingnya penelitian ini untuk memberikan pedoman bagi DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam meningkatkan

kinerja terutama dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan (Studi Pada Pelayanan IMB)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan (Studi Pada Pelayanan IMB).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, menjadi acuan serta memberikan masukan dan sumbangsih pemikiran untuk DPMPTSP dan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

1.4.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya pada kajian manajemen publik. Selain itu menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan permasalahan yang bersangkutan dengan penelitian ini.