

**KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN KOTA BUKITTINGGI  
TERHADAP KEBIJAKAN PERDA 19/2003 TENTANG IMB  
( IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN )**

**Riko Riyanda<sup>1</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Tata Kota Bukittinggi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode analisis pendekatan secara deskriptif. Metode pengumpulan datanya digunakan data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, serta dokumentasi. Analisis yang digunakan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan verifikasi/menarik kesimpulan. Hasil penelitiannya adalah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya dinas tata kota Bukittinggi sudah mencakup pelayanan prima dan pelayanan sepenuh hati, hanya saja masih terdapat berbagai kekurangan dalam pelayanan misalnya dalam kurangnya sosialisasi Perda 19/2003 tentang IMB. Namun kelemahan tersebut tidak dapat dijadikan masalah krusial bagi warga Bukittinggi untuk mengurus IMB. Sebab, faktor yang menjadi kendala justru pada keengganan atau kemalasan masyarakat dalam mengurus IMB. Jadi kualitas pelayanan aparatur Dinas Tata Kota Bukittinggi sudah baik namun sayangnya masih ada sebahagian kecil masyarakat yang belum menyadari pentingnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Perda 19/2003, Izin Mendirikan Pembangunan

---

<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Pada hakekatnya pemerintahan itu adalah orang yang diberikan jabatan dan duduk dipemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitas masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayan yang baik dan profesional.<sup>2</sup> Paradigma ini yang baru berkembang saat sekarang ini adalah, *Good Governance* bertujuan agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta mendorong untuk peningkatan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih dari korupsi.<sup>3</sup>

Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.<sup>4</sup> Dewasa ini, permasalahan-permasalahan dalam kualitas pelayan publik menjadi kendala yang cukup serius yang dirasakan oleh masyarakat, serta kebijakan-kebijakan pemerintah daerah tidak selalu membuat masyarakat mudah dalam malakukan aktivitas dan merasa terbantu dengan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Adapun contoh kasus yang dapat dilihat adalah mempertanyakan kualitas

---

<sup>2</sup> Joko, Widodo. 2001. *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya. Hal. 269

<sup>3</sup> Miftah, Thoha. 2004. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal. 102

<sup>4</sup> Joko, Widodo. *Op.Cit*. Hal 270

pelayanan kota Bukittinggi terhadap kebijakan Perda No. 19 Tahun 2003 Tentang IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Kebijakan Pemerintah Kota Bukittinggi mengeluarkan perda ini pada hakekatnya bagus, perda ini menurut penulis dinilai sangat esensial sekali karena ini menyangkut hajat hidup orang, dan bertujuan untuk menghindari konflik sesama warga dan pemerintah.

Namun dalam menjalankan perda ini apakah nantinya perda ini benar-benar manfaat dirasakan oleh masyarakat Kota Bukittinggi dan sekitarnya, karena percuma saja Perda dibuat jika tidak bermanfaat oleh masyarakat, suksesnya perda ini tentunya dipengaruhi oleh kinerja aparatur Dinas Tata Ruang Kota yang bertindak melayani masyarakat yang akan mendirikan izin bangunan. Ketika, masyarakat tidak ingin untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan maka masyarakat sendirilah yang akan menanggung resikonya. Contohnya apabila pemerintah kota melakukan peringatan, penggusuran, melakukan tuntutan berupa denda dan lain sebagainya, perlakuan semacam ini yang tidak bisa diterima oleh masyarakat. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kota Bukittinggi terkait dengan kebijakan perda Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Izin Mendirikan Bangunan, tidak dapat disalahkan, itu tugas mereka untuk menertibkan warga agar mematuhi aturan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, akan tetapi permasalahannya bukan terletak pada perdanya, yang jadi masalah apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tata Kota terhadap masyarakat sudah dirasakan langsung apa belum.

### **Rumusan Masalah**

Diperlakukannya kebijakan Perda Bukittinggi Nomor 19 Tahun 2003 tentang Izin Mendirikan Bagunan. Di dalam masyarakat Izin Mendirikan Bangunan ini sering disingkat dengan IMB. Dalam hal ini penulis ingin melihat dan mendeskripsikan: Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan

aparatur pemerintah Kota Bukittinggi terhadap masyarakat yang akan mengurus IMB?

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Aparatur Pemerintah Kota Bukittinggi Terhadap Masyarakat Yang Akan Mengurus IMB**

#### **1. Konsep Pelayanan Prima Sebagai Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Hampir Terpenuhi Di Dinas Tata Kota Bukittinggi**

Berdasarkan keterangan yang dikemukakan oleh informan-informan di atas, dapat disimpulkan bahwa mereka sebagai aparatur pemerintah yang bekerja sebagai Dinas Tata Kota Bukittinggi, telah berusaha bekerja sebaik mungkin untuk menciptakan pelayanan prima, kepada masyarakat. Apabila mengacu ke pada variabel pelayanan prima menurut Dr. Lijan Sinambela Reformasi Pelayanan Publik itu yakni adanya:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani  
Dinas Tata Ruang Kota Bukittinggi yang bertindak Mengurus Izin Mendirikan (IMB), sudah melakukan kerjanya yakni melayani masyarakat sebaik mungkin, dan konteks melayani disini aparatur pemerintah membantu masyarakat dalam mempermudah melakukan IMB.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah  
Hasil temuannya, masyarakat yang dilayani tidak ada pembedan atau diskriminasi yang dilakukan oleh Dinas Tata Ruang Kota Bukittinggi, tetap sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh dinas tata kota.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik  
Kebijakan yang dilakukan aparatur pemerintah atau dinas tata kota, sudah melakukan arah kebijakan, artinya ada

semacam peraturan yang dikeluarkan, dan pertauran itu untuk kepentingan masyarakat, dan tidak ada masyarakat yang dirugikan, malah menguntungkan.

d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih

Untuk memudahkan pekerjaan mereka sebagai aparatur pemerintah, peralatan dan sarana pelayananpun sudah cukup memadai diterima oleh masyarakat secara keseluruhan. Tanpa peralatan dan sarana pelayanan yang canggih sulit juga untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.

Sumber daya yang tersedia, sudah memiliki sumber daya yang bagus, baik itu dari sumber daya manusia yang dimiliki maupun kemampuan dalam hal mengelola kebutuhan masyarakat

f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan maka indikatornya adalah:

1) Transparansi

Yakni pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, untuk kategori ini Dinas Tata Kota Bukittinggi sudah melakukannya, yakni dengan menjelaskan kepada masyarakat yang akan mendirikan bangunan mengenai transparansi dana kepada yang akan mengurus IMB, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat pra-syarat yang harus dipenuhi sebelum IMB dikeluarkan.

2) Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, akuntabilitas tetaplah menjadi hal yang utama yang harus diutamakan, menurut pengakuan dari informan, akuntabilitas sudah mereka usahakan untuk menjalankan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab.

3) Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Mengukur tingkat efisiensi dan efektifitas dapat dilihat dari kesungguhan mereka bekerja, dan itu aplikasinya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Disini penulis temukan tidak banyak permasalahan yang ditemukan dalam kepengurusan IMB ini, walaupun ada, tetapi itu tidak begitu rumit permasalahannya, karena ini menyangkut resmi (legal), semakin banyak orang yang mengurus izin mendirikan bangunan, dan semakin sedikit permasalahan yang ditemukan, maka keefektifitasan dan keefesienan dapat dikatakan sudah tercapai.

4) Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dalam melakukan partisipatif aparatur dinas tata ruang Kota sudah melakukannya. Misalnya memproses kebutuhan masyarakat dalam IMB.

Partisipasi itu dalam bentuk sosialisasi dan memberikan keterangan-keterangan kepada masyarakat yang akan mengurus IMB.

5) Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi, dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Dalam kesamaan hal pelayanan IMB di Kota Bukittinggi sampai saat ini tidak ada yang melakukan tindakan diskriminasi berdasarkan status, pangkat ataupun jabatan, keterangan data ini bisa didapat dari informan yang terlibat langsung dalam mengurus IMB.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, indikator yang terakhir ini walaupun tidak sepenuhnya seimbang antara hak dan kewajiban, tapi kewajiban sebagai aparatur pemerintah yang bertindak sebagai yang melayani sudah dilakukan seoptimal mungkin, mengenai hak yang diterima oleh masyarakat yang mengurus IMB juga telah didapatkan sebagaimana mestinya.

g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat

Di dalam Dinas Tata Kota itu sendiri mempunyai manajemen dan Kepemimpinan organisasi pelayanan dalam masyarakat, Dinas tersebut terdapat Kasi Pengawasan Dan Pengendalian Bangunan, wakil, serta Anggota-Anggotanya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Dalam item yang ini perilaku pejabat atau aparatur pemerintrah dapat dikatakan sudah menjalankan fungsinya masing-masing, ini terlihat adanya spesifikasi pekerjaan diantara mereka, dan sesuai dengan fungsi dan wewenang yang mereka lakukan.

## **2. Permasalahan Yang Ditemukan Di Dinas Tata Kota Bukittinggi Terkait Dengan IMB**

### **a. Ketidaktahuan Masyarakat Dalam Mengurus IMB Berdampak Pada Sanksi Yang Diberikan**

Ketidaktahuan masyarakat akan mengurus IMB, berdampak pada kemalasan masyarakat untuk mengurus IMB. Akibatnya adalah sering kali kepala dinas pekerjaan umum, ka subdin kota mengeluarkan teguran-teguran. Tindakan pertama yang dilakukan adalah: penyegehan. Bunyi dari penyegehan itu adalah sebagai berikut: Bangunan ini dikerjakan tanpa memiliki IMB / tidak sesuai dengan IMB yang dimiliki sehingga harus dilakukan penyegehan berdasarkan pelanggaran Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2000 jo. Perda Nomor 19 Tahun 2003 Tentang bangunan. Sebagaimana yang tercantum dalam: Pasal 74 (3) point a: peringatan 1 (Pertama):

- b. Memerintahkan untuk menghentikan pekerjaan mendirikan bangunan yang belum memiliki IMB dan kepadanya diwajibkan mengajukan permohonan IMB.**
- c. Memerintahkan untuk menghentikan/menangguhkan sementara pekerjaan mendirikan bangunan yang tidak sesuai dengan IMB yang dimiliki.**

Untuk mencegah berlanjutnya pekerjaan mendirikan bangunan, penertiban Surat Peringatan 1 dapat ditindak lanjuti

dengan penyegehan atau tanda-tanda resmi tertentu dalam bentuk pelarangan melanjutkan pekerjaan mendirikan bangunan pada bagian-bagian tertentu terhadap bangunan yang didirikan. Dalam penyegehan ini diberikan teguran surat peringatan 1 dan melanjutkan kepada peringatan 2, dan surat peringatan 3, dilanjutkan dengan rapat tim pengawasan dan pengendali bangunan dengan SK Walikota. Di dalam surat peringatan 1 (pertama) dinyatakan di dalamnya, mendirikan bangunan tanpa izin mendirikan bangunan (IMB), yang melanggar Perda Nomor 7 Tahun 2000 Tentang bangunan sebagai mana yang telah diubah dengan Perda Nomor 19 Tahun 2003, untuk itu diminta agar :

1. Menghentikan kegiatan pekerjaan pembangunan dan segera melapor ke dinas pekerjaan umum. Cq. seksi pengawan dan pengendalian Subdin Tata Kota.
2. Mengurus IMB ke kantor Dinas pekerjaan umum. Cq. Subdin Tata Kota.

Surat pernyataan pertama ini sesungguhnya memberikan peringatan kepada masyarakat akan pentingnya mengurus IMB ini sebagai pra-syarat mendirikan bangunan. Menurut Bapak Yosef Anwar yang bertugas selaku Kasi Pengawasan Dan Pengendalian Subdin Tata Kota DPU Kota Bukittinggi mengungkapkan: “terkadang masih juga ada di antara masyarakat yang tidak mengindahkan terhadap surat teguran pertama, kemudian akan dikirimkan lagi surat pernyataan yang ke dua. Di dalam surat peringatan ke dua ini, mengeluarkan perintah pembongkaran yang isinya mengenai perintah untuk membongkar sendiri bangunan yang didirikan tanpa izin (IMB) atau tidak sesuai dengan ketentuan IMB, selambat-lambatnya tiga hari setelah surat ini diterima sesuai Pasal 74 ayat 3 perda kota Bukittinggi Nomor 19

Tahun 2003 dan diketahui oleh An. Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Kasubdin Tata Kota Bapak Drs. Supadria, Msi.

Apabila surat peringatan kedua tidak juga dituruti, maka dari itu, terpaksa dikeluarkan surat peringatan ketiga, surat peringatan ketiga ini wajib dilayangkan kepada masyarakat yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan, isinya adalah: “Apabila tidak diindahkan surat peringatan kedua sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka bersama ini diperingatkan bahwa tim terpadu penertiban bangunan akan melaporkan pembongkaran paksa sesuai pasal 74 ayat 3 (tiga) Perda Kota Bukittinggi Nomor 19 Tahun 2003 terhadap bangunan yang tidak memiliki IMB, diketahui oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Bukittinggi Ir. Adlir Adnan.

#### 1 Tidak Ada Waktu Untuk Mengurus

Tidak ada waktu untuk mengurus, inilah kendala yang dirasakan oleh aparatur dinas tata kota itu sendiri, sebagian kecil masyarakat Kota Bukittinggi ada juga yang mengatakan tidak ada waktu untuk mengurus IMB, hal ini disebabkan karena menganggap sepele atau seakan tidak mau tahu dengan mengurus izin mendirikan bangunan ini. Hanya saja, alasan ini dianggap dalih bagi masyarakat jika ditanya kenapa tidak mengurus IMB.

#### 2 Tanah Mengontrak

Sebelum mengurus IMB harus ada pra syarat (kontrak rumah), harus ada perjanjian kontrak antara yang mengontrakkan dan yang dikontrakkan, pengontrak harus punya surat kuasa kepada yang mengontrak untuk IMB. Terkadang ada juga pengontrak yang tidak memiliki surat kuasa, akhirnya sulit untuk mengurus IMB. Contoh kasus misalnya:

- a. Kadang ada mamak yang tidak adil dalam pembagian tanah, boleh dikatakan mamak yang tidak bertanggung jawab terhadap kemenakan.
- b. Status tanah yang tidak lengkap, tidak cukup syarat yang akan mengurus IMB ( Izin Mendirikan Bangunan).

### **3. Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang diberikan DinasTata Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan IMB**

Mengacu pada pendapat *Loveloce*, 5 prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas pelayanan publik dapat di capai, antara lain meliputi :

- a. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
- b. *Realible* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajekan.
- c. *Respossivenes* (pertanggung jawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Asurance* (jaminan), pengetahuan, prilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy* (empati), perhatian perorangan badan pada pelanggan.

Dari ke lima prinsip yang diajukan oleh *Loveloce*, Dinas Tata Kota Bukittinggi, sudah melakukan lima prinsip tersebut, meskipun dalam perjalannya pasti terdapat kekurangan-kekurangan. Walaupun demikian aparaturnya Dinas Tata Kota Bukittinggi khususnya Aparature IMB sudah bekeja semaksimal mungkin agar kualitas pelayanan publik dapat tercapai sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (kepmenpen) No. 63/Kep/M PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan diantaranya adalah:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan disini maksudnya sahaja, luwes, tidak mewah-mewah dalam bekerja, aspek ini menurut penulis sudah terpenuhi oleh apatur Dinas Tata Kota Bukittitingi.

2. Kejelasan

Dari awal Apartur Dinas Tata Kota sudah memberikan kejelasan mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dan dilengkapi, dan juga sudah mensosialisaikan kegunaan IMB ini kepada masyarakat, serta sudah memperingatkan dari awal sangsi yang akan diberikan kepada masyarakat yang tidak mau mematuhi mengurus IMB ini, jangan salahkan aparatur Dinas Tata Kota Bukittinggi terkait dengan Perda Nomor 19 Tahun 2003, jika terjadi pembongkran paksa, masalah ini terjadi disebabkan karena keengganan masyarakat juga yang tidak mau mengindahkakan teguran atau peringatan yang telah Dikeluarkan oleh Dinas Tata Kota.

3. Kepastian Waktu

Persoalan Kepastian waktu, dari tahun ke tahun aparatur Dinas Tata Kota Bukittinggi berusaha memperbaiki. Permasalahan ini memang ditemukan dalam hal keterlambatan, seiring dengan adanya paradigma pelayanan prima, kritikan yang diajukan kepada aparatur pemerintah memperlihatkan perbaikan dan perubahan-perubahan langsung yang dirasakan.

4. Akurasi

Persoalan akurasi, penulis rasa tepat sasaran, tidak ada masalah dalam hal pembiayaan IMB, sesuai tepat dengan akurasi yang telah ditentukan dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

5. Keamanan

Demi terciptanya lingkungan Bukittinggi yang bersih dengan status yang jelas, dan demi keamanan untuk warga Bukittinggi maka apartur Dinas Kota Bukittinggi sendiri melakukan patroli setiap hari, dan ini dilakukan untuk menjaga-jaga agar masyarakat patuh terhadap peraturan.

6. Kelengkapan Sarana dan Pra sarana

Mengenai kelengkapan sarana dan prasana sudah cukup memadai, baik dalam hal kendaraan maupun peralatan lain yang cukup membantu dalam proses pelayanan untuk keperluan masyarakat.

7. Kemudahan akses

Kemudahan akses ini dapat mempertanyakan langsung kepada Dinas Tata Kotanya, atau mungkin lewat brosur-brosur yang sudah disebar, informasi lain juga sudah ada di internet mengenai prasyarat mengurus IMB lengkap dengan bagaimana cara mengurusnya.

8. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Ke tiga kata ini berbeda maknanya, namun ke tiga kata ini seiring dan sejalan dalam prakteknya, pelayanan tidak bisa dikatakan berkualitas jika kedisiplinan, kesopanan, keramahan, tidak dimiliki oleh apartur pemerintah. Dalam konteks aparatur IMB, ketiga kata ini sudah mereka lakukan, artinya tidak hanya paradigma pelayanan prima saja sebagai syarat kualitas pelayanan, namun konsep layanan sepenuh hati juga dijadikan sebagai konsep untuk kepuasan pelanggan.

Layanan sepenuh hati digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layananyang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan.<sup>5</sup> Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk

---

<sup>5</sup> Patricia, Patton. (1998). *Pelayanan Sepenuh Hati*. Pustaka Delapatra. Hal. 1

memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Untuk menciptakan layanan sepenuh hati itu, maka diperlukan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, agar kualitas itu selalu dirasakan oleh masyarakat.

#### 9. Kenyamanan

Kenyamanan menyangkut persoalan tempat lokasi kepengurusan IMB, penulis lihat kenyamanan yang ada di tempat lokasi Dinas Tata Kota Bukittinggi lokasinya nyaman, lingkungannya bersih, dan di sana terlihat “*No Smoking Area*” di ruangan kepengurusannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Fenomena Persolaan kualitas pelayanan Publik di berbagai daerah tidak selalu identik dengan tidak berkualitasnya pelayanan tersebut. Misalnya dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik Di Dinas Tata Kota Bukittinggi terkait dengan Perda Nomor 19 Tahun 2003 Tentang IMB (Izin Mendirikan Bangunan) hampir diktakan mendekati pelayanan prima.

Terciptanya pelayanan prima tidak terlepas dari variabel-variabel pelayan prima itu sendiri, diantaranya pemerintah yang bertugas untuk melayani, masyarakat yang dilayani, kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik, peralatan dan sarana pelayanan yang canggih, *recorces* yang tersedia, kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat, manajemen dan kepemimpinan serta perikalu pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Kesemua syarat-syarat itu, aparatur Dinas Tata Kota Bukitiinggi berusaha bersungguh-sungguh untuk menciptakan pelayanan prima itu kepada masyarakat.

Dalam memujudkan pelayanan prima ini, tentu dalam perjalanannya juga banyak terdapat permasalahan-permasalahan yang ditemukan, baik dari masyarakatnya sendiri maupun dari aparaturnya pemerintahnya, namun seiring dalam perjalanannya permasalahan-permasalahan yang timbul itu dapat diperbaiki dan diadakan suatu perubahan aturan, dan itu juga untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dinas tata kota Bukittinggi sudah melakukan kualitas pelayanan yang prima. Baik pemerintah maupun masyarakat saling berkerjasama dan menyadari pentingnya mengurus IMB supaya memiliki kejelasan hukum mendirikan pembangunan. Jadi kebijakan perda 19/2003 tentang IMB (Izin Mendirikan Bangunan) disambut baik oleh warga Bukittinggi dan sekitarnya.

### **Saran**

Sarannya bagi aparaturnya yang bekerja di Dinas Tata Kota, yang sudah baik dan bagus (prima) pelayanannya agar tetap dipertahankan, dan selalu menjaga citra di mata masyarakat bahwa pelayanannya sudah bagus, jika ada kesalahan-kesalahan itu ada harus dikoreksi, dievaluasi dan diperbaiki untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan publik.

Dan untuk masyarakatnya yang masih malas atau enggan untuk mengurus IMB terkait dengan Perda Nomor 19 Tahun 2003, agar secepatnya sadar dan mau membuka diri untuk mengurus IMB. Terkait ketidaktahuan dalam mengurus IMB rajin-rajinlah bertanya dan cari tahu tentang informasi IMB ini. Akses informasi begitu banyak ditemukan, baik itu dari dinas, teman, brosur, dan dari website internet.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku, Jurnal Dan Makalah**

- Joko, Widodo.( 2001). *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya.
- Miftah, Thoha. (2004). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Surabaya.
- Lijan, Poltak Sinambela. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, kebijakan dan Implemetasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Hessel Nogi, Tangkilisan. (2005). *Manjemen Publik*. Grasindo Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Putra, Fadilah. (2005). *Kebijakan Tidak Untuk Publik*. CV. Langit Aksara. Yogyakarta.
- Keban, Yereimas T. (2005), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta.
- Patricia, Patton. (1998). *Pelayanan Sepenuh Hati*, Jakarta: Pustaka Delapatra
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Alfabeta. Bandung.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Keputusan Menteri Penerapan Apatatur Negara No. 81/1993 Perda Kota Bukittinggi Nomor. 19/2003 Tentang IMB (Izin Mendirikan Bangunan)*