

## **Studi Deskriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan**

**Titis Wedha Ryzky Besthari**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

### **Abstract**

*Development launched by the Indonesian government in an order to push the efforts of local governments to become more advanced in an order of government is able to welfare the people. Services is one of accelerating the expansion of development. A variety of public services that can improve the development of one of them is the licensing services building. Still less satisfy it licensing services become a factors reluctance of people to do the submission of building permits. The existence of these factors forcing the local governments to make a new breakthrough that can simplify the buildings owners to carry out the necessary permits building.*

*This research will answer the problems related to how the impact of innovation and reponse licensing services of the owner of the building in investment and licensing lamongan district. This research was conducted the basis of the impact of innovation services building permits and the response of the owner of the building in the building permits increasing.*

*Researchers are trying to answer the research question with the qualitative method with descriptive type of research. The location of this research is in the district lamongan where there was an increase in the building permits .The technique of the determination of informants using purposive a technique. Informants are taken in this research is the head of investment and permitting lamongan district, head of the investment and non-business licensing, building permit field officer and public building owners in District Lamongan. Data collection is done by observation, interview and documentation. Data analysis using data reduction, presentation of data and conclusion.*

*The results obtained in this research indicate that the impact of service innovation is improving the public response of the building owners in obtaining building permits in the investment and licensing lamongan district. The public is increasingly aware of the importance of having building permits to the validity of a building owned unlawful, the constitution and applicable regulation.*

*keyword: development, the licensing services, the impact of innovation of service, the response of public building owners.*

### **Pendahuluan**

Pembangunan secara berkala yang dicanangkan pemerintah Indonesia mampu mendorong usaha yang lebih dari pemerintah daerah untuk berpacu menjadi provinsi yang terbaik.

Gagasan Denhardt & Denhardt tentang Pelayanan Publik Baru (PPB)

menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini;(1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses

penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warga.

Dengan paradigma baru di bidang pelayanan yang dilandasi oleh filosofi entrepreneurial government dan new public management inilah maka cara pandang tradisional terhadap peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik haruslah diubah. Osborne dan Plastrik (1996) menjelaskan 5 strategi penting untuk mewujudkannya, yaitu:

1. Strategi inti: menciptakan kejelasan tujuan
2. Strategi konsekuensi: menciptakan konsekuensi untuk kinerja
3. Strategi pelanggan: menempatkan pelanggan di posisi penentu
4. Strategi pengendalian: memindahkan pengendalian dari puncak dan pusat
5. Strategi budaya: menciptakan budaya wira usaha

Pergeseran paradigma ini pada akhirnya menuntut adanya suatu inovasi dalam pemberian layanan publik. Tanpa inovasi akan sangat sulit bagi dunia pelayanan publik untuk berubah.

Namun, dalam prakteknya masih sering dijumpai adanya permasalahan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terkait. Sebanyak 59% masyarakat Jawa Timur pengguna layanan publik menilai bahwa pelayanan publik di Jawa Timur adalah buruk. Tugas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar, terdiri atas pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan mengecewakan.

Masih kurang memuaskannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah juga terjadi dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Kompleksnya perijinan yang ada menimbulkan masalah ditengah masyarakat dalam hal perijinan. Selain itu, kenyataan yang ada juga membuktikan bahwa banyak sekali bangunan di beberapa daerah yang belum memiliki IMB bahkan telah dengan sengaja melanggar tata ruang kota berdasarkan peraturan daerah setempat. Padahal, pemerintah dengan tegas telah membuat peraturan terkait hal tersebut, namun tampaknya peraturan yang telah ada belum cukup mampu untuk menjadikan masyarakat menjadi patuh dan sadar akan ketaatan terhadap hukum. Hal inilah yang kemudian menjadikan proses pengurusan IMB menarik untuk diteliti lebih dalam lagi.

Penelitian ini menggunakan wilayah Lamongan sebagai lokasi penelitian. Wilayah Lamongan dipilih dalam penelitian ini dikarenakan dalam wilayah tersebut diindikasikan terjadi peningkatan atas pemohon masuk dari tahun ke tahun dalam hal mengajukan IMB. Seperti pada tahun 2014 tercatat sebanyak 91,9% rumah yang ditempati oleh masyarakat Kabupaten Lamongan adalah rumah dengan status kepemilikan sendiri. Dan ini cukup menggambarkan kondisi perekonomian masyarakat Kabupaten Lamongan yang cukup baik.

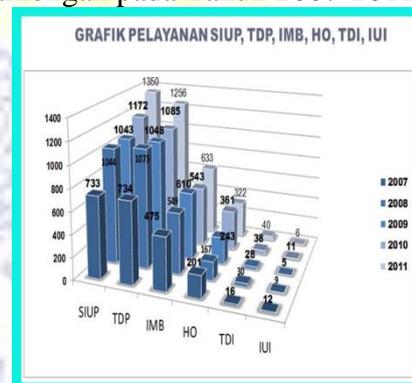
Sebanyak 5,47% penduduk di Kabupaten Lamongan menempati rumah dengan status kepemilikan orangtua atau saudara. Dilihat dari segi atap terluas maupun lantai terluas terlihat bahwa mayoritas penduduk Kabupaten Lamongan memiliki rumah yang layak huni. Hampir 96,43% penduduk di Kabupaten Lamongan beratapkan genteng, kemudian sebanyak 68,42% memiliki rumah dengan dinding tembok dan sebanyak 78,49% memiliki rumah dengan berlantaikan bukan tanah (ubin/keramik/plester).

Inovasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan menjadi indikasi adanya peningkatan respon masyarakat pemilik bangunan dalam melakukan pengurusan IMB. Inovasi pelayanan perijinan di Lamongan membawa hasil yang cukup membanggakan, dan mendudukkan sebagai kabupaten terbaik di Jawa Timur dibidang pelayanan. Predikat ditetapkan Gubernur Jawa Timur dengan Investment Award tahun 2012 dengan predikat Terbaik I Pelaksanaan Pelayanan Penanaman Modal Bidang Pelayanan Perijinan. Penghargaan itu diterima Bupati Fadeli dari Gubernur Jatim Soekarwo di Gedung Negara Graha Surabaya, Selasa (15/01/2013). Melalui Badan Penanaman Modal dan Perijinan (BPMP) Lamongan dinilai layak menerima penghargaan tersebut karena sejumlah inovasi perijinan yang dilakukan. Diantaranya kesanggupan BPMP untuk mengantarkan perijinan jika terjadi keterlambatan penyelesaian. (*Surya Online*. (2013, January 15). Diakses pada tanggal 23 Oktober 2014)

Adanya inovasi tersebut menjadikan Kabupaten Lamongan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perijinan sebagai peraih *Investment Awards* dari Pemerintah serta menjadi acuan wilayah lain untuk melakukan inovasi serupa. Inovasi IMB yang merupakan produk dari Badan Penanaman Modal dan Perijinan (BPMP) Kabupaten Lamongan, Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat suatu produk hukum yang nantinya menjadi landasan hukum penertiban dan pemungutan retribusi IMB Kabupaten Lamongan, antara lain yaitu Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Bangunan Di Kabupaten Lamongan. Inovasi tersebut berisi tentang kesanggupan BPMP untuk mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan penyelesaian, pemberian dispensasi gambar bangunan khusus untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar

Perusahaan (TDP) yang cukup dilakukan melalui telepon. Masyarakat yang sebelumnya enggan untuk mengurus IMB karena rumitnya prosedur, adanya biaya yang mahal dan lamanya mengurus IMB, sekarang menjadi bersedia mengurus IMB. Berikut tabel yang berisi tentang data kesediaan masyarakat dalam kepengurusan IMB:

Tabel 1.1  
Tabel Data Grafik Pelayanan SIUP, TDP, IMB, HO, TDI dan IUI di Kabupaten Lamongan pada Tahun 2007-2011



Sumber: [www.bpmplamongankab.go.id](http://www.bpmplamongankab.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa angka kepengurusan IMB dari tahun 2007 sampai 2011 mengalami jumlah yang fluktuatif. Pada tahun 2007 jumlah kepengurusan IMB sebanyak 475 pengajuan, pada tahun 2008 jumlah kepengurusan IMB mengalami kenaikan menjadi 549 pengajuan, pada tahun 2009 jumlah kepengurusan IMB mengalami peningkatan namun tidak terlalu signifikan yaitu menjadi 610 pengajuan, pada tahun 2010 jumlah kepengurusan IMB mengalami penurunan yaitu menjadi 543 pengajuan dan tahun 2011 jumlah kepengurusan IMB mengalami kenaikan menjadi 633 pengajuan. Setelah adanya Inovasi IMB pada tahun 2012, jumlah perijinan di Lamongan menunjukkan grafik peningkatan.

IMB telah menjadi salah satu aspek pendapatan daerah sekaligus menandakan bahwa masyarakat Lamongan memiliki kesadaran dan taat atas aturan yang ditetapkan. Berikut dipaparkan tentang data

pengajuan IMB Kabupaten Lamongan sejak dari tahun 2011 sampai 2014:

Tabel 1.2. Data pengajuan IMB periode tahun 2012-2014 Sebelum dan Sesudah Inovasi IMB

Berdasarkan tabel tersebut, dapat

Tahun	Jumlah Pemohon Sebelum Inovasi (Orang)	Jumlah Pemohon Sesudah Inovasi (Orang)	Total Jumlah Pemohon (Orang)
2012	300	385	685
2013	309	405	714
2014	409	441	850
<b>Jumlah Total</b>	<b>1018</b>	<b>1231</b>	<b>2249</b>

diketahui bahwa pengajuan IMB Kabupaten Lamongan dari tahun 2012 sampai tahun 2014 mengalami perkembangan yang fluktuatif di mana pada tahun 2012 menuju tahun 2013 terjadi peningkatan jumlah pengajuan IMB dan pada tahun 2014 mengalami peningkatan. Di dalam penelitian ini juga akan membahas bagaimana dampak Inovasi IMB dan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan IMB. Penelitian ini menjadi penting dilakukan mengingat permasalahan lambannya pengurusan IMB, prosedur yang rumit dan biaya mahal menjadi permasalahan yang klasik di tengah masyarakat. Sehingga, pemerintah Kabupaten Lamongan membuat suatu Inovasi IMB yang dapat menjawab keluhan masyarakat dan menarik minat masyarakat agar mau mengurus IMB.

Adanya peningkatan jumlah pengajuan IMB pada tahun 2014 menandakan bahwa terjadi peningkatan respon masyarakat pemilik bangunan Kabupaten Lamongan dalam pengajuan IMB. Respon masyarakat pemilik bangunan Kabupaten Lamongan terhadap pengajuan IMB tumbuh karena terdapat tujuan tertentu yaitu agar memiliki jaminan kepastian hukum dari negara tentang standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan di sekitarnya. Selain itu, adanya

respon masyarakat pemilik bangunan Kabupaten Lamongan terhadap pengajuan IMB juga mengindikasikan bahwa masyarakat pemilik bangunan Lamongan memiliki kesadaran dan taat atas aturan yang ditetapkan.

Salah satu instansi pada pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik adalah Badan Penanaman Modal dan Perijinan (BPMP) Kabupaten Lamongan yang bergerak dalam pengurusan IMB. IMB diterbitkan oleh kepala Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan keputusan Bupati No. 37 tahun 2003. IMB dapat diperoleh dengan cara: 1) mengajukan permohonan (blangko permohonan) pada kantor perijinan atau petugas perijinan kecamatan; 2) berkas permohonan diajukan langsung di kantor perijinan; 3) penetapan biaya; 4) pengetikan dan penandatanganan naskah izin; 5) penyampaian izin pada pemohon; dan 6) penyelesaian dilakukan selambat-lambatnya 12 hari setelah diterimanya berkas secara lengkap (Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan, 2012).

Perda di Lamongan yang mengatur tentang pengajuan IMB adalah Perda Kabupaten Lamongan Nomor 24 Tahun 2010 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Pada bab I dinyatakan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan perijinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Selanjutnya, pada bab II pasal 2 tentang nama, obyek dan subyek retribusi dinyatakan bahwa pemungutan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilakukan sebagai pembayaran atas pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan.

Dalam kaitannya terhadap pelayanan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pemerintah Kabupaten Lamongan perlu

melakukan inovasi terhadap pelayanan IMB mengingat masih terdapat permasalahan terkait IMB. Inovasi diartikan sebagai timbulnya sesuatu hal yang baru, misalnya berupa sebuah ide baru, sebuah teori baru, sebuah hipotesis baru, sebuah gaya baru penulisan atau cara melukis sebuah invensi, atau sebuah metode baru untuk management sebuah organisasi (Winardi, 2007).

Dengan melaksanakan beberapa kegiatan yang telah disebutkan, diharapkan inovasi yang dilakukan dapat memberikan dampak yang diinginkan dalam pelayanan IMB. Menurut Panjaitan (2011), dampak inovasi dapat dikelompokkan menjadi tiga klasifikasi yaitu dampak yang diinginkan dan tidak diinginkan, dampak langsung dan dampak tidak langsung, serta dampak yang diantisipasi dan dampak yang tidak diantisipasi.

## **Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

### **1. Definisi Inovasi Pelayanan Perijinan**

Banyaknya keluhan yang dihadapi dalam pelayanan perijinan memaksa pemerintah khususnya Kabupaten Lamongan untuk membuat suatu temuan baru tentang pelayanan perijinan IMB. Adanya inovasi dalam kepengurusan IMB di Kabupaten Lamongan dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus IMB. Selain itu, dilakukan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga bagi warga Lamongan yang membutuhkan pelayanan perijinan tidak perlu jauh-jauh pergi ke daerah pusat Kota Lamongan. Adanya kemudahan dalam kepengurusan perijinan telah menjadi prioritas bagi Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan karena hal tersebut akan berimbas pada peningkatan perekonomian masyarakat Lamongan ([www.lamongankab.go.id](http://www.lamongankab.go.id), 2014). Inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan atau IMB di Kabupaten Lamongan dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan

Kabupaten Lamongan dengan memberikan manfaat dalam mengurus IMB. Adanya inovasi dalam mengurus IMB diwujudkan dengan kesediaan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan untuk mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian, memberikan dispensasi dalam pembuatan gambar pembuatan bangunan di setiap hari Kamis dan pengajuan izin yang bisa dilakukan via telepon pada hari Kamis (SuryaOnline, 2013).

Konsep baru yang ditawarkan oleh inovasi IMB di Kabupaten Lamongan berupa pelayanan yang dapat dilakukan melalui telepon. Dalam program inovasi ini, masyarakat yang ingin mengurus IMB tidak harus mendatangi kantor Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan namun mereka bisa, sehingga dengan adanya program ini, diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus IMB.

### **1.1. Atribut Inovasi**

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (2003:12) dalam Yogi Suwarno, atribut inovasi antara lain sebagai berikut :

- **Keunggulan relatif** (*relative advantage*)

Keunggulan relatif suatu inovasi pelayanan dapat dilihat dari efektifitas, efisien dan dampak dari inovasi pelayanan tersebut. Inovasi IMB di Kabupaten Lamongan berupa kesediaan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan untuk mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian, memberikan dispensasi dalam pembuatan gambar pembuatan bangunan di setiap hari Kamis dan pengajuan ijin yang bisa dilakukan via telepon pada hari Kamis.

- **Kompabilitas** (*compability*)

Merupakan tingkat kesesuaian inovasi dengan program, penerima atau pengguna program. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak

akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat. Inovasi IMB yang ada di Kabupaten Lamongan dianggap sudah sesuai dengan program dan pengguna program yaitu masyarakat Kabupaten Lamongan itu sendiri.

- **Kemampuan untuk Diujicobakan (*triability*)**

Merupakan kemampuan di mana suatu inovasi dapat dicoba. Hal tersebut menunjukkan bahwa suatu inovasi harus mudah diujikan pada lembaga yang sama dan terhadap pemilihan alternatif program. Inovasi IMB yang ada di Kabupaten Lamongan memberikan beberapa kemudahan bagi para pengguna dan para pemohon.

- **Pengamatan (*observability*)**

Suatu inovasi yang hasilnya dapat diamati maka akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, sebaliknya apabila inovasi susah diamati hasilnya maka inovasi tersebut akan lama diterima oleh masyarakat. Inovasi IMB yang ada di Kabupaten Lamongan dapat diamati secara langsung berdasarkan adanya beberapa dampak berupa manfaat dan kemudahan yang diterima masyarakat Kabupaten Lamongan dari adanya program tersebut.

- **Kerumitan (*complexity*)**

Merupakan tingkat kesukaran untuk dapat memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Inovasi yang memiliki tingkat kerumitan yang tinggi akan memerlukan keahlian khusus serta penambahan pekerjaan, begitu pula sebaliknya apabila suatu inovasi mudah dimengerti dan mudah digunakan maka akan cepat tersebar. Namun inovasi IMB yang ada di Kabupaten Lamongan dinilai mudah dan tidak menimbulkan kerumitan dalam hal pelaksanaan serta prosedur yang ditetapkan.

Atas dasar paparan kutipan tersebut, menyiratkan bahwa masyarakat sangat merespon baik atas adanya inovasi perijinan sebagai tujuan pembangunan dan pengendalian tata ruang wilayah agar tercipta suatu wilayah yang teratur serta pengabsahan status

kepemilikan atas hak bangunan yang ditempati sesuai hukum dan Undang-undang yang berlaku. Berdasarkan pemaparan *key informan* potensial dalam perihal dampak inovasi pelayanan perijinan yang telah diutarakan di muka, maka secara komprehensif dapat disimpulkan dalam tampilan tabulasi berikut:

Tabel III.1 Triangulasi Atribut Inovasi

No	Aspek	Key Informan			Masyarakat
		Kabid. Pelayanan dan Perijinan Non.Usaha	Kabid. Pelayanan dan Perijinan Usaha	Bagian Survey	
1.	Keunggulan relatif( <i>relative advantage</i> )	√	√	√	√
2.	Kompabilitas( <i>Compability</i> )	√	√	√	√
3.	Kemampuan untuk diujicobakan ( <i>Triability</i> )	√	√	√	√
4.	Pengamatan ( <i>observability</i> )	√	√	√	√
5.	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	√	√	√	√

Keterangan: √ = Sesuai X= Tidak/Belum Sesuai

Atas dasar paparan tabulasi tersebut menunjukkan bahwa informan dari Kabid.Pelayanan Perijinan Non.Usaha, Kabid.Pelayanan Perijinan Usaha, Bidang Survey dan Masyarakat Pemilik Bangunan, mengemukakan ada kesesuaian atribut inovasi yang dideskripsikan berdasarkan kelima aspek yang disebutkan. Masyarakat pemilik bangunan menganggap inovasi pelayanan perijinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten

Lamongan sudah sesuai dengan harapan tetapi perlu adanya pembenahan kembali agar menjadi semakin baik.

### 1.2. Tipologi Inovasi

Tipologi inovasi sebagaimana yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan di atas, apabila dianalisis secara teori menurut pandangan Radenakers (2005) merujuk pada tipologi inovasi produk dan proses. Hal ini dikarenakan bentuk - bentuk inovasi yang dilakukan Badan Penanamn Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan berupa produk, jasa, atau keduanya dan metode baru yang dalam menjalankannya bernilai tambah (misalkan distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah. Dua tipologi lain menurut Radenakers (2005) yang belum terbangun di lapangan adalah inovasi organisasional dan bisnis. Dalam pandangan lain, inovasi pelayanan perijinan IMB di Badan Penanaman Modala dan Perijinan Kabupaten Lamongan termasuk sebagai inovasi produk atau jasa baru, dan inovasi proses produksi, jasa atau kombinasi keduanya berdasarkan batasan konseptual dari Damanpour (Suwarno, 2005, h.3). Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur, dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Di bawah ini akan disajikan tabel tentang tipologi inovasi pelayanan perijinan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan:

Tabel III.2 Tipologi Inovasi di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan

No.	Tipe Inovasi	Karakteristik	Bentuk Inovasi di BPMP Kabupaten Lamongan
1.	Inovasi Produk	Produk, jasa, atau kombinasi keduanya yang baru	Jasa Pengukuran dan Menggambar Denah Rumah secara gratis
2.	Inovasi Proses	Metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah	Melalui Telpon yang mempermudah masyarakat pemilik bangunan dalam mengajukan pengurusan IMB

Sumber : Diolah

Inovasi di atas dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi tantangan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan sekarang ini. Akan tetapi, inovasi produk dan proses masih belum bisa menjawab tantangan organisasional terkait dengan sumber daya manusia.

### Dampak Inovasi Pelayanan Perijinan

#### 1.1. Faktor – faktor Penentu Dampak Inovasi

Faktor-faktor yang menjadi penentu dampak inovasi pelayanan publik menurut Tjandra (2008:14):

1. Suatu produk baru dalam suatu pelayanan perijinan sangat dibutuhkan untuk mengurangi kompleksitas prosedur perijinan yang ada. Inovasi yang dilakukan Badan Penanaman

Modal dan Perijinan merupakan suatu produk baru bidang perijinan yang memberikan kemudahan dalam proses perijinan.

2. Konsep produk mudah dimengerti masyarakat karena suatu produk harus bisa dipahami oleh masyarakat sebelum produk tersebut dilaksanakan.
3. Keberhasilan suatu produk di dalam menyesuaikan dengan keinginan konsumen.

Inovasi yang dikeluarkan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan mendapatkan respon positif dari masyarakat karena mempermudah proses pengajuan izin mendirikan bangunan yang dilakukan masyarakat.

4. Perusahaan menggunakan teknologi "know how" yang dimilikinya.

Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan mengelurkan produk tersebut untuk mengatasi masalah dibidang perijinan. Inovasi tersebut dibuat berdasarkan fenomena yang terjadi di masyarakat.

Berdasarkan pemaparan *key informan* potensial dalam perihal dampak inovasi pelayanan perijinan yang telah diutarakan di muka, maka secara komprehensif dapat disimpulkan dalam tampilan tabulasi berikut:

Tabel III.3 Triangulasi Faktor-faktor Penentu Dampak

	Kabid.Pelayanan Perijinan Non.Usaha	Kabid.Pelayanan Perijinan Usaha	Masyarakat
Produk Baru	√	√	√
Konsep Produk	√	√	√
Keberhasilan suatu produk didalam menyesuaikan dengan keinginan konsumen	√	√	√
Perusahaan menggunakan teknologi "know how"	X	X	X

Atas dasar paparan tabulasi tersebut menunjukkan bahwa informan dari Kabid.Pelayanan Perijinan Usaha dan Kabid.Pelayanan Perijinan Usaha serta Masyarakat mengemukakan adanya dampak positif dari inovasi yang dikeluarkan pihak Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan.

### 1.2.Klasifikasi Dampak Inovasi

Dampak inovasi dapat dikelompokkan menjadi tiga klasifikasi, yaitu dampak yang diinginkan dan tidak diinginkan, dampak langsung dan tak langsung, dampak yang diantisipasi dan tidak diantisipasi (Panjaitan, 2011).

Berdasarkan pemaparan *key informan* potensial dalam perihal dampak inovasi

pelayanan perijinan yang telah diutarakan di muka, maka secara komprehensif dapat disimpulkan dalam tampilan tabulasi berikut:

Tabel III.5 Triangulasi Dampak

Inovasi Perijinan

Sumber: Hasil Wawancara (dioalah)

### Respon Masyarakat Pemilik Bangunan

Inovasi perijinan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat pemilik bangunan karena inovasi tersebut dianggap mempermudah pelayanan perijinan IMB yang sebelumnya perijinan IMB memiliki masalah yang kompleks sehingga menimbulkan keengganan masyarakat untuk melakukan pengurusan IMB.

Berdasarkan beberapa pernyataan yang diperoleh dari informan, dapat diketahui bahwa respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan IMB menunjukkan dukungan ke arah yang positif. Respon positif tersebut juga didukung dengan adanya pengetahuan serta pemahaman yang baik dari pegawai dan masyarakat pemilik bangunan. Adanya pemahaman serta respon yang positif tersebut kemudian menimbulkan sikap yang menunjukkan kesediaan serta komitmen yang tinggi untuk selalu melaksanakan fungsi dan tugas dengan penuh kepatuhan dan tanggung jawab sejalan dengan arahan serta aturan yang telah ditentukan.

### Dampak Inovasi Pelayanan Perijinan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan

Inovasi yang dibuat oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan memberikan dampak pada BPMP dan Masyarakat pemilik bangunan pada khususnya. Dampak inovasi adalah suatu dampak yang mengikuti sebuah proses penyebaran suatu inovasi atau pembaharuan (Purwanto, 2000:105). Banyak yang berasumsi bahwa penyebaran inovasi selalu memberikan dampak yang positif, karena sebagai pemberi inovasi berasumsi bahwa inovasi merupakan sebuah kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu penyebaran inovasi dianggap sebuah tindakan yang wajar dilakukan.

Menurut Damanpour yang dikutip oleh Suwarno (2008,h.9) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau

	Kabid.Pelayanan Perijinan Non.Usaha	Kabid.Pelayanan Perijinan Usaha	Masyarakat
Dampak yang diinginkan	√	√	√
Dampak Langsung	√	√	√
Dampak yang diantisipasi	√	√	√

rencana baru bagi anggota organisasi.

Tabel III.7 Triangulasi Inovasi menurut Perspektif Damanpour dalam Suwarno

	Produk baru	Teknologi proses produksi baru	Sistem Struktur	Administrasi baru
Help Desk	X	X	X	X
Media Informasi publik	X	X	X	X
Media Elektronik keluhan publik	X	X	X	X
Nomor Antrian	X	X	X	X
By Phone	√	X	X	√

Berdasarkan tabel diatas, dapat dianalisis menurut pendapat yang dikemukakan oleh Damapour dalam Yogi Suwarno, inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi, inovasi perijinan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan yang relevan dengan perspektif Damapour adalah produk baru dan administrasi baru berupa pengajuan perijinan by phone dan administrasi baru yaitu tidak ada pungutan biaya dalam proses menggambar lokasi bangunan.

Apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian, memberikan dispensasi dalam pembuatan gambar pembuatan bangunan di setiap hari Kamis dan pengajuan ijin yang bisa dilakukan via telepon pada hari Kamis, dapat dikatakan telah tepat sasaran dan menimbulkan dampak yang positif.

Adanya sifat praktis dari inovasi IMB disebabkan oleh cara-cara dalam kepengurusan IMB yang praktis dan semakin mudah sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengurus IMB.

Selain itu dampak positif dari inovasi IMB di Kabupaten Lamongan dapat dilihat pada masyarakat yang tidak perlu susah-susah meluangkan waktu untuk mengambil sertifikat IMB di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan karena Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan bersedia untuk mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian.

- Kesesuaian

Kesesuaian terhadap dampak inovasi pelayanan perijinan dan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan IMB terlihat dari adanya kesesuaian dengan program, penerima atau pengguna program. Inovasi IMB yang ada di Kabupaten Lamongan dianggap sudah sesuai dengan program dan pengguna program yaitu masyarakat Kabupaten Lamongan itu sendiri

karena inovasi IMB memberikan kemudahan khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk kepengurusan IMB. Inovasi IMB berupa pengajuan izin yang bisa dilakukan melalui telepon membuat masyarakat merasakan lebih terbantu.

- Kemudahan

Kemudahan terhadap dampak inovasi pelayanan perijinan terhadap tingkat semangat masyarakat dalam pengurusan IMB terlihat dari adanya respon baik dari masyarakat tentang kemudahan dalam hal kepengurusan IMB. Selain itu dapat dilihat dari adanya kesiapan untuk diuji coba dan mudah diujikan pada lembaga yang sama.

Konsep baru yang ditawarkan oleh inovasi IMB di Kabupaten Lamongan berupa pelayanan yang dapat dilakukan melalui telepon semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus IMB tanpa harus datang ke Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Kemudahan inovasi tersebut semakin dirasakan oleh masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi serta bagi masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan.

Beberapa konsep produk inovasi IMB tersebut diterapkan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Lamongan serta untuk meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan dalam mengurus IMB.

- Pengamatan

Pengamatan terhadap dampak inovasi pelayanan perijinan dan respon masyarakat pemilik bangunan dalam pengurusan IMB terlihat dari adanya inovasi IMB yang dapat diamati secara langsung, dapat direkam dan terdapat keanekaragaman program. Inovasi IMB yang dapat diamati secara langsung dan dapat direkam terlihat dari perolehan penghargaan berupa predikat terbaik I kepada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan tentang Pelaksanaan

Penanganan Modal Bidang Pelayanan Perijinan oleh Gubernur Jawa Timur.

Sedangkan untuk keanekaragaman program dapat dilihat dari beberapa inovasi IMB yang dilaksanakan di Kabupaten Lamongan yaitu kesediaan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan untuk mengantarkan perijinan apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian, memberikan dispensasi dalam pembuatan gambar pembuatan bangunan di setiap hari Kamis dan pengajuan ijin yang bisa dilakukan via telepon pada hari Kamis.

- Kerumitan

Kerumitan menggambarkan tentang dampak inovasi pelayanan perijinan yang memerlukan keahlian khusus dan menambah pekerjaan. Terkait dengan inovasi pelayanan perijinan IMB di Kabupaten Lamongan, ternyata inovasi yang dihasilkan dinilai mudah mudah dan tidak menimbulkan kerumitan dalam pelaksanaan serta prosedur yang ditetapkan.

Adanya berbagai kemudahan yang ditawarkan dari inovasi IMB di Kabupaten Lamongan berupa cara-cara dan prosedur yang mudah dan dapat dilakukan melalui telepon, menghasilkan manfaat khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi dan masyarakat yang tinggal di lokasi yang jauh dari lokasi Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan karena dengan adanya inovasi tersebut masyarakat tidak perlu datang ke Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan untuk mengurus IMB.

Berdasarkan uraian tentang lima indikator dampak inovasi pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa memang inovasi pelayanan IMB yang diberlakukan di Kabupaten Lamongan dikatakan berhasil meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan wilayah Lamongan.

### Kesimpulan

Inovasi pelayanan IMB yang diberlakukan di Kabupaten Lamongan dikatakan berhasil meningkatkan respon

masyarakat pemilik bangunan di Kabupaten Lamongan. Dampak inovasi pelayanan IMB dan respon masyarakat dapat dibuktikan dari adanya masyarakat yang tidak mengalami kesulitan dalam mengurus IMB dan meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan dalam kepengurusan sehingga dari tahun ke tahun jumlah masyarakat yang mengurus IMB semakin meningkat selain itu juga terdapat perubahan terhadap tingkat kepengurusan IMB oleh masyarakat secara mandiri meskipun tidak banyak diantaranya yang masih minta bantuan dalam kepengurusan melalui telepon. Dampak langsung yang diterima masyarakat dan pemerintah sendiri pun juga menjadi bukti bahwa inovasi izin mendirikan bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan berhasil dilaksanakan dan menjadi studi banding untuk provinsi lain di Indonesia. Kemudahan yang didapat dengan adanya inovasi ini memberikan dampak positif kepada masyarakat yaitu respon masyarakat yang sangat baik atas adanya inovasi pelayanan perijinan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, Rima. 2011. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan PBB di Kabupaten Gresik. *Jurnal Online Universitas Negeri Surabaya*, Vol 1. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/emba/article/download/1737/1379>. ( Diakses pada tanggal 20 November 2014 )
- Arief, L. (2008). Implementasi Kebijakan Perda No. 7 Tahun 1992 Tentang IMB (izin Mendirikan Bangunan) Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol.8 No.2*, 84-91.
- Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan* . (04, June 2012). Dipetik September 19, 2014, dari [http://bpmp.lamongankab.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=37&Itemid=173](http://bpmp.lamongankab.info/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=173).
- BPMP Lamongan*. (2012, January 17). Dipetik October 23, 2014, dari

- [http://bpmplamongankab.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=62:pemprov-suluttertarikinovasi-perijinanlamongan&catid=26:123-2&Itemid=124](http://bpmplamongankab.info/index.php?option=com_content&view=article&id=62:pemprov-suluttertarikinovasi-perijinanlamongan&catid=26:123-2&Itemid=124).
- <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-5119-3604100059-bab1.pdf> (diakses pada tanggal 27 Juli 2015)
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Eddy, J., Nasution, M. A., & Kusmanto, H. (2005). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Pendirian Bangunan (SIMB) di Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara. *Jurnal Studi Pembangunan, Oktober 2005, Volume I, Nomor 1*.
- Effendi, W. (2008). *Tionghoa dalam Cengkraman SBKRI*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Eka, S. (Editor). 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Hamidi, J. (2001). *Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Publik yang Pro Civil Society dan Berbasis Hukum*. Jakarta: Yappika dan Malang Corruption Eatch.
- Hamidi, J. (2001). *Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Publik yang Pro Civil Society dan Berbasis Hukum*. Jakarta: Yappika dan Malang Corruption Eatch.
- J.A.F Stoner, R. F. (2005). *Management Edisi ke-13*. New Jersey: Prentice Hall.
- Koenti, I. J. (2012). Penegakan IMB/IMBB dalam Upaya Penataan Lingkungan yang Sehat dan Tertata Rapi. *Jurnal Penelitian Vol. 7 April 2012 ISSN. 1978-0052*.
- Magdalena, J. (2012). Inovasi, Kreatifitas, dan Perilaku inovatif. *ilarning.com*, 14-27.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Marsyahrul, T. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Grasindo.
- Martini, R. (2012). *Buku Ajar: Birokrasi dan Politik*. Semarang: CV Lestari Mediakreatif.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1-14. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga.
- Moerir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Cetakan ke-22*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management; Kunci sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Negara, L. A. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Pane, N., & Febriyuliani. (2012). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB. *Jurnal Kebijakan Publik, Vol. 3, No. 1*, 1-57.
- Ridwan, J. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sani. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak. *Jurnal Eksos, Vol. 8, No. 3*, 156-163.
- Saragih, R. (2010). Gambaran perilaku Masyarakat tentang Pelayanan Puskesmas di Desa Sukaraya Kecamatan Pancur Batu Kabupaten

- Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung Mandiri, Mandiri dan Berkarakter*.
- Saviotti, P. (1996). *Technological Evolution, Variety and The Economy*. Aldershot: Edward Elgar.
- Sianipar, J. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi negara.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudipta, I. G., Putera, I. A., & Suparsa, I. G. (2008). Model Penggunaan Lahan Untuk Bangunan Di Wilayah Perkotaan Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil, Vol. 12, No. 2*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundbo, J. (1998). *The Theory of Innovation: Entrepreneurs, Technology and Strategy*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Surya Online. (2013, January 15). Dipetik October 23, 2014, dari <http://surabaya.tribunnews.com/2013/01/15/pelayanan-perijinan-lamongan-terbaik-se-jatim>.
- Suwarno, Yogi (2008), Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thoha, M. (1991). *Dimensi-Dimensi Prima Administrasi Negara*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Adi Offset.
- Widodo, J. (2001). *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Winardi, J. (2007). *Motivasi dan Pemotivasian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [www.lamongankab.go.id](http://www.lamongankab.go.id). (2014). Dipetik October 21, 2014, dari <http://lamongankab.go.id/Berita/jempu-t-bola-perijinan-siup-tdp-dan-imb-kepedesaan.aspx>.
- Yonanda, I., Makmur, M., & Adiono, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 1*.
- \_\_\_\_\_. (2013). PTSP-BPMP Kabupaten Lamongan Peringkat II Penyelenggara PTSP-PM Kabupaten Terbaik Tahun 2013. (Online). [http://bpmplamongankab.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=93:ptsp-terbaik&catid=26&Itemid=124](http://bpmplamongankab.info/index.php?option=com_content&view=article&id=93:ptsp-terbaik&catid=26&Itemid=124). Diakses pada 16 Agustus 2014.
- \_\_\_\_\_. 2013. Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Lamongan. (Online). <http://lamongankab.go.id/instansi/bag-organisasi/wp-content/uploads/sites/35/2013/03/PRO-FILE-BPMP-2013.pdf>. Diakses pada 16 Agustus 2014.
- <http://www.dpr.go.id/dokakd/dokumen/PANS-US-Undang-Undang-Nomor-23-Tahun-2014-tentang-Pemerintahan-Daerah-1421732205.pdf>