

**PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIAMIS**

DENI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya pegawai yang kurang bersungguh-sungguh dalam melayani masyarakat, masih adanya pegawai yang membedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan dan proses penyelesaian pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak sesuai dengan yang diharapkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis? 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis? 3) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, dan wawancara). Teknis analisa data dalam penelitian ini yaitu yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1) Pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis secara umum sudah dilaksanakan namun belum optimal. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih belum optimal sesuai dengan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat menurut Sinambela dkk (2014:6). 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, berupa belum memadainya SDM, keterbatasan fasilitas teknologi, kurang disiplin, kurang dipahaminya SOP, budaya antri masih rendah, sikap diskriminasi dan kurangnya perhatian dan ketelitian dalam melaksanakan tugas. 3) Upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu peningkatan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas teknologi, pemberian petunjuk dan bimbingan, penegakan disiplin, pemberian penjelasan tentang SOP, Pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan yang berkualitas dan pemberian bimbingan terkait sikap petugas.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pembuat, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut masih belum optimal, pemberi layanan kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak yaitu ada seratus dua belas (102) izin, pada penelitian ini peneliti lebih dikhususkan untuk mengamati Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya pegawainya sering datang terlambat, pelayanan yang berbelit – belit serta kurangnya tenaga ahli yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas.

Masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang.

Di Kabupaten Ciamis, pelayanan publik yang banyak mendapatkan sorotan dari masyarakat adalah kualitas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyedia layanan pembuatan untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masalah yang kian datang dari masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu pelayanan yang berbelit-belit, pegawainya hadir tidak tepat waktu dan

prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?, 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?, 3) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah di Indonesia mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik agar terwujudnya kesejahteraan rakyat. Pelayanan dalam hal ini cenderung banyak dipergunakan pada sektor-sektor publik karena sesuai dengan adanya administrasi yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan, baik itu pusat maupun daerah. Mukarom dan Laksana, (2015 : 80) menjelaskan bahwa:

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Dengan demikian, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan suatu organisasi publik atau perusahaan yang memiliki wewenang untuk melaksanakan dan memberikan jasa berupa pelayanan kepada publik sebagai penerima layanan yang diberikan yang ditunjang dengan adanya kelengkapan alat dan sumber daya manusia pelayannya.

2. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Izin mendirikan bangunan adalah izin yang diberikan kepada perorangan atau badan hukum untuk dapat melaksanakan kegiatan membangun. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung menjelaskan bahwa:

Izin Mendirikan Bangunan gedung yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, dan/atau mengurangi bangunan gedung sesuai dengan persyaratan

administratif dan teknis yang berlaku. Izin mendirikan bangunan gedung adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota 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 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Pasal 1 Ayat 5, bahwa:

Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB, adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitas/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Izin Mendirikan Bangunan atau IMB adalah izin yang diberikan untuk kegiatan membangun. Izin ini dapat diterbitkan bila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertahanan, aspek planologis, aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di pakai adalah metode deskriptif. Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka, studi lapangan (observasi dan wawancara). Langkah-langkah analisis data adalah reduksi data, penyajian data (data display) dan Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verifikasi*).

D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis secara umum sudah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagian kecil informan menyatakan pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilaksanakan dengan baik dan sebagian besar informan menyatakan pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) dilaksanakan dengan kurang baik.

Untuk lebih jelasnya mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diuraikan pembahasan tiap-tiap dimensinya adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi transparansi untuk pelaksanaan indikator prosedur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat bahwa prosedur yang digunakan oleh petugas mudah untuk dimengerti oleh masyarakat khususnya para pemohon IMB. Selanjutnya pada pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa masih kurang dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus secara langsung datang ke kantor, selama ini akses informasi layanan masih belum menggunakan akses internet.

2. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi akuntabilitas untuk pelaksanaan Pegawai indikator melaksanakan tugas pelayanan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab bahwa masih kurang dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab. Selanjutnya untuk indikator pemberian pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa pemberian pelayanan kurang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Selanjutnya untuk pelaksanaan indikator tidak adanya pungutan liar

dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bahwa tidak melakukan pungutan liar pada para pemohon, karena dalam aturan tidak boleh dikenakan biaya apapun artinya pembuatan IMB tidak dipungut biaya

Dwiyanto, (2005:55) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi

Berdasarkan beberapa akuntabilitas yang dilihat dari berbagai sudut pandang tersebut, maka akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak lanjut dan kegiatan seseorang atau lembaga

terutama bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi.

3. Kondisional

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi kondisional pada indikator adanya waktu pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diproses dengan cepat dan tepat bahwa waktu pembuatan IMB masih kurang cepat dan tepat masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan dan masih adanya data yang diisi tidak diperiksa kembali oleh petugas yang berwenang sehingga ada data yang salah, namun langsung ditandatangani dan distempel oleh petugas yang berwenang.

Sedangkan pelaksanaan indikator pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan bahwa pegawai telah mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan.

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

4. Partisipatif

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi partisipatif pada pelaksanaan indikator adanya media yang disediakan sebagai sarana pemberian saran dan kritikan dari masyarakat bahwa dalam pembuatan

IMB terkait media sebagai sarana pemberian saran dan kritikan dari masyarakat sudah memadai. Selanjutnya pelaksanaan indikator tersedianya ruang informasi bagi masyarakat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB, masyarakat kurang menerima informasi karena tidak mengetahui tentang keberadaan ruang informasi itu sendiri.

Dengan demikian bahwa partisipatif merupakan peran serta masyarakat mendorong dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kesamaan hak pada indikator pegawai mampu melayani seluruh masyarakat secara adil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB, pegawai telah mampu berlaku adil.

Selanjutnya pelaksanaan indikator pegawai tidak membedakan masyarakat yang dilayani bahwa masih terdapat pegawai yang membedakan masyarakat yang dilayani, adanya kecenderungan petugas untuk membedakan pemohon yang satu dengan pemohon yang lain untuk mendapatkan pelayanannya. Adanya sikap tersebut karena petugas memiliki hubungan kekerabatan, pertemanan dan keluarga.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keseimbangan hak dan

kewajiban pada pelaksanaan indikator pegawai mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan yang dimiliki bahwa pegawai kurang mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

Selanjutnya pelaksanaan indikator masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat kurang memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan, masyarakat memiliki anggapan bahwa keramahmatan petugas masih kurang, prinsip keadilan masih belum optimal, masih adanya diskriminasi dan kenyamanan dalam pelaksanaan pembuatan IMB masih kurang diperhatikan oleh petugas.

Moenir (2006:47) bahwa :

Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

TABEL 1
REKAPITULASI HASIL PEMBAHASAN TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN IZIN Mendirikan BANGUNAN (IMB) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIAMIS

Sub Variabel	Indikator	Hasil Pembahasan
1. Transparansi	a. Prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat	Prosedur pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat dilaksanakan dengan baik
	b. Akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat	Akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dilaksanakan dengan kurang baik
2. Akuntabilitas	a. Pegawai melaksanakan tugas pelayanan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab	Pegawai melaksanakan tugas pelayanan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab dilaksanakan dengan kurang baik
	b. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)	Pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)

		dilaksanakan dengan kurang baik
	c. Tidak adanya pungutan liar dalam proses pelayanan kepada masyarakat	Tidak adanya pungutan liar dalam proses pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan baik
3. Kondisional	a. Adanya waktu pembuatan IMB dapat diproses dengan cepat	Adanya waktu pembuatan IMB dapat diproses dengan cepat dilaksanakan dengan kurang baik
	b. Pegawai mampu melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.	Pegawai mampu melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dilaksanakan dengan baik
	c. Pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan	Pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan dilaksanakan dengan baik
4. Partisipatif	a. Adanya media yang disediakan sebagai sarana pemberian saran dan kritikan dari masyarakat	Adanya media yang disediakan sebagai sarana pemberian saran dan kritikan dari masyarakat dilaksanakan dengan baik
	b. Tersedianya ruang informasi bagi masyarakat yang kurang paham	Tersedianya ruang informasi bagi masyarakat yang kurang paham dilaksanakan dengan baik
5. Kesamaan hak	a. Pegawai mampu melayani seluruh masyarakat secara adil	Pegawai mampu melayani seluruh masyarakat secara adil dilaksanakan dengan kurang baik
	b. Pegawai tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani	Pegawai tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani dilaksanakan dengan kurang baik
6. Keseimbangan hak dan kewajiban	a. Pegawai mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.	Pegawai mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan yang dimiliki dilaksanakan dengan baik
	b. Masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan	Masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan kurang baik

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Ciamis masih belum optimal sesuai dengan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat menurut Sinambela dkk (2014:6).

2. Hambatan-hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut:

1. Belum memadainya SDM dan keterbatasan fasilitas teknologi untuk menginput data-data mengenai pembuatan IMB
2. Kemampuan sumber daya manusia pegawai yang masih kurang, masih adanya pegawai yang kurang mentaati aturan, kurang berdisiplin dan kurangnya rasa empati pada masyarakat
3. Kurang dipahaminya SOP oleh petugas dan rendahnya keseriusan petugas untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP
4. Masih rendahnya sumber daya pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas
5. Kesadaran pemohon yang masih kurang, budaya antri masih rendah dipahami masyarakat dan adanya petugas dan masyarakat yang kurang disiplin

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, berupa belum memadainya SDM, keterbatasan fasilitas teknologi, kurang disiplin, kurang dipahaminya SOP, budaya antri masih rendah, sikap diskriminasi dan kurangnya perhatian dan ketelitian dalam melaksanakan tugas.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

3. Upaya-upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan

pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut:

1. Peningkatan sumber daya manusia dan penyediaan fasilitas teknologi berupa akses internet
2. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai, pemberian petunjuk dan bimbingan dan penegakan disiplin
3. Pemberian penjelasan secara rutin dan menyeluruh pada petugas mengenai SOP, pengembangan sumber daya manusia petugas dan memberikan petunjuk dan bimbingan pada petugas
4. Penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan sumber daya manusia petugas, pemberian petunjuk pelaksanaan pelayanan yang jelas
5. Pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan yang berkualitas, pemberian bimbingan terkait sikap petugas untuk tidak terpengaruh oleh kondisi pemohon, dan pemberian pengarahan

Berdasarkan hasil observasi bahwa upaya-upaya yang dilakukan yaitu peningkatan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas teknologi, pemberian petunjuk dan bimbingan, penegakan disiplin, pemberian penjelasan tentang SOP, Pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan yang berkualitas dan pemberian bimbingan terkait sikap petugas.

Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis secara umum sudah dilaksanakan namun belum optimal. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih belum optimal sesuai dengan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat menurut Sinambela dkk (2014:6).
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis, berupa belum memadainya SDM, keterbatasan fasilitas teknologi, kurang disiplin, kurang dipahaminya SOP, budaya antri masih rendah, sikap

diskriminasi dan kurangnya perhatian dan ketelitian dalam melaksanakan tugas.

3. Upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu peningkatan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas teknologi, pemberian petunjuk dan bimbingan, penegakan disiplin, pemberian penjelasan tentang SOP, Pemberian petunjuk dan mekanisme pelayanan yang berkualitas dan pemberian bimbingan terkait sikap petugas.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat penulis kemukakan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis hendaknya dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.
2. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dapat menyediakan fasilitas yang memadai untuk pelayanan, peningkatan kecakapan dan keterampilan pegawai, peningkatan perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya sehingga dapat melaksanakan pelayanan prima. Dengan demikian hambatan-

hambatan yang dihadapi dapat diminimalisir.

3. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dapat menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan secara rutin agar petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan sehingga pelayanan dilaksanakan tidak bertentangan dengan kode etik, pegawai mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi sehingga petugas dapat membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan masyarakat secara optimal.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Dwiyanto Agus, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui. Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Goenawan, Kian. 2009. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Properti*. Yogyakarta : Galang Press
- Hafiz Abdul Tanjung, 2005. *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*, Yogyakarta: BPFE UGM

- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: Mandar Maju
- Juliantara,Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Laksana Wijaya Muhibudin, Mukarom Zainal. 2015. *Manajemen Publik Relation (Panduan Efektif Pengolahan Hubungan Masyarakat)*. Bandung : Pustaka Setia
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syamsudin Lukman. 2007. *Manajemen keuangan perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Winarsih, Septi Atik dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dokumen Perundang-Undangan**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik