

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

DENI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi diantaranya oleh masih adanya pegawai masih adanya pegawai yang membeda-bedakan 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).

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, 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. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. (Kurniawan, 2005:1-2).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam

pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya. (Sinambela dkk, 2006:3).

Padahal tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan. Pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai administrator dalam pelaksanaan tugas-tugas dan mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, juga memperbaiki tata laksana pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur akan mempunyai wibawa dan mendapat dukungan penuh dari masyarakat. Output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif, apabila aparat tersebut berhasil dalam melaksanakan tugasnya di instansi pemerintah.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan

pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang

rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

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. Fakta lain yang terjadi dan umumnya dipraktekkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya

diskriminasi dalam pelayanan. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan di dalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

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 hasil observasi yang penulis lakukan pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis diperoleh kenyataan masih terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, hal ini terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih adanya pegawai yang kurang bersungguh-sungguh dalam melayani masyarakat sehingga terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, seperti pegawai kantor yang melebihi batas waktu untuk istirahat kerja. Contoh adanya masyarakat harus menunggu lama penyelesaiannya, menurut aturan seharusnya selesai dalam jangka waktu satu jam atau langsung dibawa ternyata masih adanya keterlambatan waktu penyelesaiannya
2. Masih adanya pegawai yang membeda-bedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Contoh adanya pegawai yang mendahulukan masyarakat yang daftar karena memiliki hubungan kekerabatan sehingga masyarakat yang lain merasa kecewa atas pemberian pelayanan tersebut
3. Proses penyelesaian pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak sesuai dengan yang diharapkan, seperti estimasi waktu pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

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. Pemerintah pada hakekatnya diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat untuk mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. 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”.

Pendapat yang dikemukakan Ratminto dan Winarsih, (2015 : 2) bahwa: “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

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.

Sehingga jelas bahwa IMB itu menjadi penting untuk di miliki sebelum seseorang atau kelompok tertentu dalam membuat gedung. Menurut Goenawan, (2009:24), menyatakan bahwa:

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan

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 pertanahan, 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. PEMBAHASANDAN 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.

Hafiz (2005:72) menyatakan bahwa transparansi adalah sebagai berikut :

Keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan

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. Akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik harus dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

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 tepatmasih 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.

Selanjutnya pada pelaksanaan indikator pegawai mampu melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya bahwa pegawai masih kurang mampu melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sedangkan pelaksanaan indikator pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan bahwa pegawai telah mampu menyelesaikan tugasnya dengan tidak banyak melakukan kesalahan.

Ibrahim, (2008 : 19) menyatakan bahwa :

Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang

berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

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. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

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 masyarakat dapat bertanggungjawab untuk mengontrol segala tindakan yang diambil dalam pelaksanaan pelayanan karena pada prinsipnya, menurut Syamsuddin (2007:87) bahwa,

“Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari partisipasi masyarakat.”

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.

Juliantara, (2005 :1) menyatakan bahwa :

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau

dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keseimbangan hak dan kewajiban pada pelaksanaan indikator pegawai mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan.

Selanjutnya pelaksanaan indikator masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat kurang memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan, masyarakat memiliki

anggapan bahwa keramahan 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	Pegawai mampu berlaku bijaksana sesuai dengan kewenangan yang dimiliki dilaksanakan dengan baik

	kewenangan yang dimiliki.	
	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
6. Sikap petugas yang masih diskriminasi, sikap petugas yang ada kaitan keluarga dengan pemohon kurang menghargai orang lain
7. Kurang dimilikinya perhatian secara individual pada masyarakat, petugas kurang bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya bekerja penuh perhatian dan kurangnya ketelitian ketika dalam melaksanakan tugasnya.

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 penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan publik menurut Hardiansyah, (2011:11), antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur.
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

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
6. Upaya agar dalam melaksanakan tugasnya tanpa diskriminasi agar

petugas menganggap bahwa setiap orang, siapa pun dia, berhak mendapatkan keadilan dalam pelayanan

7. Peningkatan operasional dilaksanakan, ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepatatan pelayanan, berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan

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.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

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. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

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.

1. 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
- SyamsudinLukman. 2007. *Manajemen keuangan perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Winarsih, Septi Atik dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- ### 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