**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

**I S N A**

NPM. 141110013509206

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

***ABSTRAK***

***ISNA****, 2018. Judul penelitian “Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu Terpadu Kota Samarinda”.*

*Dosen Pembimbing : Bapak Drs. H. Maskan, AF, M.Si dan Bapak Dr. H. Mugni Baharudin, M.Hum.*

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji efektivitas penyelenggara pelayanan IMB di Kota Samarinda serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda.*

*Dengan tujuan di atas maka alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, Gaya Pemberian Layanan, Kepastian Hukum, dan Keterbukaan. Dengan analisis ini penulis akan menganalisa berbagai data yang dikumpulkan dari berbagai sumber kemudian dipaparkan secara rinci dalam bentuk deskriptif.*

*Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap berbagai sumber data yang dikumpulkan, bahwa efektivitas penyelenggara Pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda jika dilihat melalui lima faktor di atas dapat dikatakan berjalan baik dan efektif. Namun masih ada kendala penghambat efektivitas pelayanan tersebut seiring pelaksanaannya.*

***Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)***

***ABSTRACT***

***ISNA****, 2018. Title of research “Analysis of the effectiveness of Services Building Permit-making on capital investment and Licensing Office of one door Integrated city of Samarinda”. .   
Lecture : Mr. Drs. H. Maskan, AF, M.Si and Mr. Dr. H. Mugni Baharudin, M. Hum.*

*The purpose of this research is to find out and assess the effectiveness of the service providers in the city of Samarinda IMB as well as knowing the factors that hampered the effectiveness of the service of the IMB in DPMPTSP town of Samarinda.*

*With the above purposes then the analytical tools used in this research is descriptive qualitative analysis. The factors used in this research is the time factor, factor Accuracy, force Outreach, legal certainty, and openness. With the analysis of this researcher will analyze various data collected from various sources and then described in detail in the form of a descriptive.*

*Based on the analysis of various sources of data collected, that the effectiveness of the Service providers in the IMB DPMPTSP Samarinda if seen through five of the above factors can be said to be going well and effectively. But there are still constraints restricting the effectiveness of such services over its implementation.*

***Keywords: Service Effectiveness, Building Permit (IMB)***

1. **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman dan digital teknologi sediki banyak mempunyai pengaruhi yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi dan pembangunan nasional. Hal itu pun terjadi di beberapa daerah yang berada di Indonesia yang saat ini tengah gencar melaksanakan pembanguan besar-besaran untuk menunjang pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah. Kota Samarinda sebagai Ibukota Provinsi Kalimantan timur, merupakan salah satu kota besar di kalimantan yang saat ini tengah gencar melakukan pembangunan-pembangunan di daerah untuk menunjang pertumbuhan ekonomi.

Pada era pembangunan saat ini dunia bisnis Indonesia mendapat tempat dan peluang yang cukup penting bagi perkembangan ekonomi, peningkatan bisnis dibidang property, perumahan transportasi, komunikasi, dan lain-lain. Agar didalam pelaksanaannya tidak menimbulkan masalah atau hambatan perlu adanya sarana perangkat perijinan dan rencana tata ruang yang baik. Kota Samarinda merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Timur dan mempunyai posisi yang strategis baik dibidang pemerintahan maupun sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang tidak hanya berskala lokal maupun juga nasional dan internasional.

Pembangunan adalah suatu proses dinamis untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada tingkat yang lebih tinggi dan serba sejahtera. Suatu kinerja pembangunan yang sangat baik, bisa saja mendatangkan suatu masalah sosial yang baru yang tidak diharapkan, baik dalam segi ekonomi maupun hukum. Kompleksnya masalah sosial akan bertambah besar dengan semakin luasnya ruang lingkup permasalahan tersebut.

Pemikiran tentang kesejahteraan masyarakat sudah ada sejak terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia.hal ini dapat dilihat dalam alinea Ke-IV Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa salah satu tujauan pembentukan Negara Republik Indonesia adalah untuk kesejahteraan umum. Otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah : “Hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang- undangan”. UU Nomor 23 Tahun 2014 juga mendefinisikan daerah otonom sebagai berikut: “Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.koordinasi serta pengawasan pembangunan; efisiensi dan efektifitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Adanya otonomi daerah, maka pemerintah daerah otonom dapat dengan cepat merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Karena kewenangan membuat kebijakan (perda) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan otonomi daerah pelaksanaan pembangunan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan dengan cepat dan berkualitas karena pemerintah daerah dianggap yang paling mengetahui apa yang menjadi kebutuhan warganya.

Pelayanan Publik merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sektor publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti kesehatan, pendidikan, transportasi umum, dan lain-lain.

Dalam menjalankan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban diantaranya untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Penyelenggaran pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis,tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada optimalnya fungsi perizinan tersebut, secara khusus pelayanan pada unit layanan. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjaringan aspirasi masyarakat akan kebutuhannya terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus perizinan tersebut. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan izin mendirikan Bangunan karena Pemerintah Kota Samarinda akan banyak melakukan pembangunan baik fisik maupun non fisik yang akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang banyak dikeluhkan masyarakat. Dimana IMB ini dikeluarkan oleh Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang sekarang menurut Perda Kota Samarinda No. 4 Tahun 2016 telah berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Persoalan yang kemudian muncul adalah pelaksanaan fungsi pelayanan IMB di Kota Samarinda, dimana masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai waktu pelaksanaan, susahnya birokrasi, hingga biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapat IMB. Pemberian Pelayanan yang memakan proses yang lama dan prosedur panjang yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu mengindikasikan bahwa masih ada faktor-faktor yang belum efektif terhadap pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Efektivitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)** **di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Kota Samarinda**”.

1. **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif, yaitu dimana suatu penelitian yang memberi gambaran, pemahaman, dan penjelasan secara sistematis mengenai bagaimana sistem pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda yang kemudian dijelaskan dalam suatu kesimpulan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini hanya berlaku pada instansi terkait yang dianalisis.

**Fokus Penelitian**

Dalam membahas rumusan masalah penelitian ini, penulis fokus hanya pada pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda

.

**Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

**Jadwal Penelitian**

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 hingga beberapa bulan kedepan, terhitung dari pengajuan judul sampai selesai. Berikut adalah jadwal penelitian ini:

1. Bulan Oktober 2017 mengajukan judul skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaan dosen pembimbing.
2. Bulan Desember 2017 menyusun rencana penelitian dan mencari literature untuk menghimpun data yang diperlukan untuk penelitian serta untuk penulisan bab 1, Bab II, Bab III.
3. Bulan Januari 2018, tahap penulisan Bab I, Bab II, Bab III serta konsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan beberapa perbaikan penulisan pada Bab I, Bab II, Bab III.
4. Bulan Februari, Maret, April 2018 penulis melakukan penelitian dengan cara melakukan observasi lapangan serta wawancara langsung di DPMPTSP Kota Samarinda.
5. Bulan April hingga Mei 2018 tahap penulisan Bab IV dan Bab V serta konsultasi dengan dosen pembimbing dan persiapa menuju Ujian Skripsi.
6. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kota Samarinda merupakan Ibukota Provisi Kalimantan Timur, Samarinda merupakan salah satu kota besar yang berada di Kalimantan Timur. Sebagai kota besar tentunya samarinda menjadi daya tarik masyarakat sekitarnya untuk bekerja maupaun menetap di Samarinda. Hal itu lah yang menyebabkan pesatnya perkembangan pembangunan yang terjadi di Kota Samarinda. Maka dari itu, Pemerintah Kota Samarinda harus selalu mengawasi dan mengontrol perkembangan pembangunan tersebut agar arah perkembangannya ke arah yang positif.

Samarinda yang dikenal sebagai kota seperti saat ini dulunya adalah salah satu wilayah [Kesultanan Kutai Kartanegara ing Martadipura](https://id.wikipedia.org/wiki/Kesultanan_Kutai_Kartanegara_ing_Martadipura). Pada abad ke-13 Masehi (tahun 1201–1300), sebelum dikenalnya nama Samarinda, sudah ada perkampungan penduduk di enam lokasi yaitu [Pulau Atas](https://id.wikipedia.org/wiki/Pulau_Atas,_Sambutan,_Samarinda), [Karang Asam](https://id.wikipedia.org/wiki/Karang_Asam), Karamumus ([Karang Mumus](https://id.wikipedia.org/wiki/Karang_Mumus,_Samarinda_Kota,_Samarinda)), Luah Bakung ([Loa Bakung](https://id.wikipedia.org/wiki/Loa_Bakung,_Sungai_Kunjang,_Samarinda)), Sembuyutan ([Sambutan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sambutan,_Sambutan,_Samarinda)) dan Mangkupelas ([Mangkupalas](https://id.wikipedia.org/wiki/Mangkupalas,_Samarinda_Seberang,_Samarinda)). Penyebutan enam kampung di atas tercantum dalam manuskrip surat *Salasilah Raja Kutai Kartanegara* yang ditulis oleh Khatib Muhammad Tahir pada 30 Rabiul Awal 1265 [H](https://id.wikipedia.org/wiki/Hijriyah) (24 Februari 1849 [M](https://id.wikipedia.org/wiki/Masehi)).

**letak Geografis Kota Samarinda**

Samarinda memiliki wilayah seluas 718 km² dengan kondisi geografi daerah berbukit dengan ketinggian bervariasi dari 10 sampai 200 meter dari permukaan laut. Kota Samarinda dibelah oleh [Sungai Mahakam](https://id.wikipedia.org/wiki/Sungai_Mahakam) dan menjadi gerbang menuju pedalaman Kalimantan Timur melalui jalur sungai, darat maupun udara.

Dengan luas wilayah 718 km², Samarinda terletak di wilayah [khatulistiwa](https://id.wikipedia.org/wiki/Khatulistiwa) dengan [koordinat](https://id.wikipedia.org/wiki/Koordinat) diantara 0°21'81"– 1°09'16" [LU](https://id.wikipedia.org/wiki/Lintang_Utara) dan 116°15'16" – 117°24'16" [BT](https://id.wikipedia.org/wiki/Bujur_Timur).

**Maksud dan Tujuan**

1. Maksud

Maksud didirikannya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang prima dan satu pintu.  Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kota Samarinda.

Adapun prinsip dari pelayanan prima adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

1. Tujuan

Tujuan dibentuknya DPMPTSP Kota Samarinda :

1. Meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan pada loket pelayanan pada saat permohonan dimasukkan ke dalam proses lebih lanjut.
2. Mempermudah para petugas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya serta mengefisienkan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.
3. Meningkatkan kecepatan pemrosesan data, surat dan pengiriman izin dari satu instansi ke instansi yang lain.
4. Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait dengan system yang lebih canggih.
5. Meningkatkan layanan informasi serta pemrosesan perizinan.
6. Meningkatkan sarana monitoring control oleh Walikota dan pimpinan instans terkait.

**Hasil Penelitian**

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, menjelaskan bahwa prinsip Pelayanan prima yaitu Sederhana, Akuntabel, Aman, Transparan, Efisien, dll. DPMPTSP Kota Samarinda mengacu pada Keputusan MENPAN tersebut dalam menjalankan kegiatan Pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, DPMPTSP mengacu pada Kemenpan No. 81 Tahun 1993, yang mana Pelayanan Prima menjadi Prioritas untuk menunjang Pelayanan yang berkualitas. Hasil dari Pelayanan Publik merupakan suatu cerminan keadaan dari instansi tersebut. DPMPTSP sebagai Instansi yang ingin memberikan Pelayanan berkualitas kepada masyarakat selalu meningkatkan mutu pelayanan dari tahun ke tahun melakukan inovasi atau perubahan demi mendapatkan mutu kualitas pelayanan yang baik, tentunya hal tersebut tanpa melanggar Peraturan maupun undang-undang yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat maupun daerah.

Semakin berkembangnya Kota Samarinda juga di ikuti dengan meningkatnya Pembangunan-pembangunan di Kota Samarinda yang mana hal tersebut juga menyebabkan meningkatnya pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Samarinda. Hal tersebut jelas akan semakin meningkatkan intensitas kerja di DPMPTSP Kota Samarinda sebagai instansi yang memiliki wewenang daam Penerbitan IMB. Untuk menunjang Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas DPMPTSP akan memberikan Pelayanan yang prima yang mana telah dijelaskan menurut Kemenpan No.81 tahun 1993.

Kualitas Pelayanan yang prima merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh DPMPTSP. Seluruh bagian dari pegawai DPMPTSP berusaha bekerja secara optimal dan saling bekerja sama dalam meningkatkan Pelayanan. Dalam melihat pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP banyak hal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda, peneliti menggunakan 5 indikator untuk menunjang penelitian ini. Indikator yang digunakan yaitu 3 indikator menurut Siagian, antara lain : 1. Faktor Waktu 2. Faktor Kecermatan 3. Faktor Gaya Pemberian Layanan. Untuk 2 indikator lainnya peneliti menggunakan indikator Pelayanan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 yaitu : 4. Kepastian Hukum dan 5. Keterbukaan.

1. **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kota Samarinda pada periode Januari hingga April tentang analisis pelayanan IMB di Kota Samarinda, setelah melakukan analisa terhadap hasil penelitian maka peneliti akan menyampaikan beberapa kesimpulan dari analisis tersebut serta memberikan saran agar kedepannya proses pelayanan IMB dapat menjadi lebih baik

**Kesimpulan**

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk menuju Pelayanan yang prima harus ada kemauan dan kerja sama yang baik dari semua pihak untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan kesimpulan tentang analisis pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda. Dalam mengukur efektivitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda, peneliti menggunakan 5 faktor yaitu :

1. Faktor Waktu

Dalam layanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda, faktor waktu menjadi sangat penting dalam mengukur efektivitas suatu pelayanan publik karena faktor waktu lah yang dapat dinilai berengaruh secara langsung oleh masyarakat. Untuk itu DPMPTSP sangat serius dan tidak ada kompromi dalam hal mengatur dan manajemen waktu pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

1. Faktor Kecermatan

Sebagai wakil pemerintah dalam penyelenggara pelayanan publik, DPMPTSP telah melaksanakan dengan penuh kehati-hatian dalam memberikan ataupun mengeluarkan suatu izin dalam hal ini yaitu Izin Mendirikan Bangunan karena jika terjadi kesalahan akan menyebabkan permasalahan yang terjadi dikemudian hari. Untuk itu dalam hal pengurusan izin ini DPMPTSP melakukan 2 kali tahap pemeriksaan berkas dan verifikasi guna menghindari adanya manipulasi data ataupun kesalahan berkas.

1. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Sebagai penyelenggara Pelayanan Publik bagaimana cara petugas memberikan pelayanan publik akan mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu DPMPTSP Kota Samarinda mengacu pada Ketentuan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik dalam memberikan layanan sehingga para petugas tidak bisa berbuat semena-mena dalam memberikan pelayanan.

1. Faktor Kepastian Hukum

DPMPTSP Kota Samarinda merupakan wakil pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP telah mempunyai dasar Hukum yang kuat. Begitu juga dalam hal penyelenggaraan pelayanan, pengurusan izin, dll terdapat Dasar Hukum dan ketentuan yang mengaturnya sehingga masyarakat tidak perlu ragu atau takut untuk mengurus izin. Dalam hal ini pemberian Pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda sudah berdasarkan dasar Hukum yang berlaku

1. Keterbukaan

keterbukaan harus dapat mewarnai perilaku aparatur negara dalam rangka peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang berorientasi pada terwujudnya tata kelola kepemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai visi dari reformasi birokrasi. Maka upaya untuk mewujudkan keterbukaan dalam pelayanan publik merupakan suatu keharusan. DPMPTSP Kota Samarinda sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berusaha memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, saat ini telah berjuang meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan cara memberikan kemudahan informasi dan pelayanan yang transparan. Karena pelayanan yang transparan akan meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengawasi kinerja para aparatur Negara ini.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pasti tidak dapat dihindarkan dari suatu hal yang dapat menghambat efektivitas pelayanan tersebut. Banyak faktor yang dapat menghambat efektivitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda diantaranya :

1. Masih adanya Penggunaan calo dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Kurangnya informasi maupun pengetahuan masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.
3. Pola Pikir dan budaya kerja para petugas yang kurang komitmen dalam menerapkan peraturan.

**Saran**

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat dilakukan oleh DPMPTSP Kota Samarinda dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayan IMB :

1. Memberikan Pelayanan yang mudah, transparan, dan akuntable kepada masyarakat hingga memudahkan masyarakat menerima informasi dan melakukan pengurusan izin.
2. DPMPTSP Kota Samarinda perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur atau tahapan dalam pembuatan perizinan khususnya pembuatan IMB.
3. Memanfaatkan dengan maksimal tekonologi yang dimiliki untuk mempermudah informasi dan mempermudah pembuatan izin serta melakukan sosialisasi tentang penggunaanya seperti website dan aplikasi izin.
4. Memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak bingung dan malas untuk membuat izin.
5. Menghimbau kepada masyarakat agar tidak mengunakan calo dalam pengurusan penerbitan IMB, karena DPMPTSP Kota Samarinda sudah transparan terhadap prosedur pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
6. Pemerintah Daerah dan DPMPTSP Kota Samarinda agar segera meresmikan program Tanda tangan Elektronik Kepala Dinas yang bisa digunakan untuk penerbitan izin.

**DAFTAR PUSTAKA**

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang : Averroes Press.

Anas Sudijono. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Lembaga Administasi Negara. 2004.*Modul Sistem Akuntabilitas Kinerjs Instansi Pemerintah (Edisi Kedua*). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2006. *SANKRI Edisi Revisi Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Landasadan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lexy J Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Lukman Sampara. 1998. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Pasolong, Harbanni. 2008. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Apilkasi Good*

*Governance.* Bandung :PT Refika Aditama

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Impelementasi.* Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2013*. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung CV. Mandar Maju

Widodo, Jokowi. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.*