**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN IMB**

**(Studi Kasus Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpatu** **Satu Pintu Kota Samarinda)**

**MAISARAH AYU WANDIRA**

**151110013509070**

Dr. Marjoni Rachman, M.Si dan H. Marsuq, S.Sos, M.Si

Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

**ABSTRAK**

Seiring dengan otonomi daerah yang telah berlangsung, pemerintah daerah kian giat untuk meningkatkan pelayanan publik, tidak terkecuali dengan pelayanan di bidang perizinan yang berguna untuk meningkatkan iklim investasi di daerah Kota Samarinda. Kota Samarinda sendiri berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).Berkaitan dengan hal itu peneliti ingin mendeskripsikan mengenai efektivitas penyelenggraan pelayanan perizinan IMB yang memfokuskan pada tercapainya tujuanpelayanan yang sederhana, cepat, tepat dan nyaman bagi masyarakat. Dan juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kota Samarinda.Pengumpulan data dilakukan dengan teknik penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi serta penelitian kepustakaan.Data-data yang dikumpulkan dianalisis melalui tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dilihat dari tercapainya tujuan pelayanan yang sederhana, mudah dan nyaman yang dilihat dari indikator prosedur pelayanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan telah tercapai sedangkan untuk tujuan pelayanan yang cepat dan tepat belum tercapai secara optimal. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan yang berhasil tercapai maka pelayanan perizinan IMB telah terselenggara dengan efektif karena indicator tujuan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai. Sedangkan untuk faktor-faktor penghambat terdapat : kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pegawai yang professional.

Kata Kunci *:* efektivitas, pelayanan, IMB

1. **PENDAHULUAN**

 Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

Pelayanan Publik di Indonesia sangat erat hubungannya dengan birokrasi.Birokrasi mengandung pengertian adanya pengaturan agar sumber daya yang ada dimanfaatkan secara efektif dan efesien untuk mencapai tujuan tertentu.Birokrasi, sebagaimana dikemukakan oleh Weber merupakan sebuah system dalam suatu organisasi.Sebagai sebuah system dalam organisasi birokrasi haruslah diatur secara rasional, impresional (kedinasan), bebas prasangka dan tidak memihak.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan system dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan m.emperlancar jalannya proses pembangunan.

Hal tersebut tidak lepas dari penerapan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Perubahan UU No. 22 Tahun 1999 dimana pemerintahan kabupaten/kota diberikan kewenangan seluasnya untuk mengatur urusan kepemerintahan dan perekonomian daerah. Sehingga pemerintah kabupaten/kota berlomba-lomba untuk menggali dan memanfaatkan potensi daerahnya.Demi mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Panduan Nasional Permendagri tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007 semakin mendorong daerah untuk segera memiliki PTSP atau meningkatkan PTSP yang sudah ada. Demikian pula, dengan disahkannya Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai Pengganti PP 08 Tahun 2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan PTSP.Maka seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi di Kota Samarinda proses perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir Perizinan dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.Berdasarkan Surat EdaranMenteriDalamNegeriNomor :503/123/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Satu Atap di Daerah. Atas dasar tersebut Walikota Samarinda menerbitkan Surat Keputusan Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26 Nopember 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit PelayananTeknisDinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan *stake holder*, maka status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Bulan Desember tahun 2016, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda bergabung dengan Badan Penanaman Modal Daerah Kota Samarinda sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Penggabungan ini untuk memenuhi amanat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, pada pasal 6 ayat 1 bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan perijinan terkait dengan bidang Penanaman Modal. Sehingga kini namanya telah berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang disingkat menjadi DPMPTSP Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Produk Layanan Perizinan dan Non Perizinan. Ada 159 jenis pelayanan perizinan yang telah dan akan di limpahkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda yang salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

IMB atau Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB disusun sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Mendirikan bangunan rumah atau toko dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang menjamin segala aktivitas. Pada dasarnya, setiappengakuan hak oleh sesesorang terhadap suatu bangunan harus didasari bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertuli, suatu pengakuan dihadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya surat IMB akan memberikan kepastian jaminan hukum kepada masyarakat, oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal.

Dalam praktik, pelayanan perizinan ini memunculkan banyak masalah berbagai upaya telah diusahakan untuk memperlancar proses pelayanan Izin Mendirikan Bangun (IMB), namun masih sering dijumpai kendala-kendala yang perlu terus menerus diatasi, agar masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan(IMB) memperoleh kepastian waktu, biaya, maupun tenaga yang diperlukan.

Dengan adanya hal di atas yaitu mengenai pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan melihat adanya permasalahan yang telah disebutkan maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam materi penulis dengan judul *“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu Kota Samarinda”.*

1. **PERUMUSAN MASALAH**

Maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu Kota Samarinda?

1. **METODE PENELITIAN**

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang optimal sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif peneliti dapat lebih menggambarkan gejala-gejala atau fenomena sosial yang ditemui di lapangan.

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik penelitan sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan atau library search.

Menggunakan fasilitas perpustakaan sebagai tempat untuk menggali dan mempelajari literatur-literatur mengenai konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian serta dari buku-buku, artikel-artikel dan laporan-laporan ilmiah lainnya.

2. Penelitian Lapangan atau Field research

Mengadakan penelitian secara langsung dilapangan meliputi :

a. Wawancara

Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang lebih mengetahui tentang keadaan di Dinas tersebut.

b. Observasi

Suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.Metode ini digunakan untuk mengamati keadaan responden yang tidak secara mudahdapat ditangkapmelalui metode wawancara.Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari kegiatan-kegiatan sehari-hari responden.

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun desktiptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data-data diperoleh tentang deskripsi Efektivitas Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda disajukan berupa cerita asli responden menurut bahasa, pandangan dan ungkapan.

Oleh karena itu Pada sub bab ini peneliti akan mencoba menjawab tentang rumusan masalah yaitu : “Bagaimana Efektivitas Penyelanggaraan Pelayanan Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda?”

Dalam menjawab rumusan masalah yang diatas, peneliti mencoba untuk memaparkan data yang diperoleh dilapangan, melalui wawancara yang dilakukan dengan Kepala DPMPTSP, Kepala Seksi Bidang Pelayanan Perizinan, dan Masyarakat penerima layanan. Dalam membaca dan menganalisis data yang muncul tentang peran kepemimpinan kepala desa peneliti mengunakan 4 acuan yang diambil dari sub bab fokus penelitian, yaitu Standar Pelayanan, StandarOperational Prosedure, Kenyaman Lingkungan dan Faktor – Faktor Penghambat.

**4.2.1. Standar Pelayanan**

Berdasarkan PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dan Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi Administrasi Persyaratan dalam memperoleh Izin Mendirikan Bangunan.

**4.2.2. Standar Operasional Prosedure**

Berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menjelaskan Standar Operasional Prosedure adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan diartikan sebagai prosedur/tata cara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur pelayanan juga harus jelas sehingga tidak menimbulkan kerancuan atau salah penafsiran bagi masyarakat yang ingin mengurus perijinan. DPMPTSP Kota Samarinda sendiri sekarang menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) .



Sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku para pemohon ijin memang harus melengkapi berkas, sebagai contoh adalah pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) harus melengkapi persyaratan yang salah satunya adalah harus mempunyai sertifikat tanah yang akan dibangun. Hal ini memang sudah seharusnya dilakukan oleh dan tidak bermaksud untuk memperpanjang atau mempersulit alur/prosedur yang harus dilalui para pemohon ijin, melainkan hal tersebut memang sudah merupakan ketentuan yang harus dijalankan demi tertibnya administrasi perijinan yang ada.

Berikut petikan wawancara yang dilakukan kepada responden pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (sumber ˸ wawancara dengan Bapak Teguh Budiman, tanggal 14 Mei 16 2019) ia mengatakan ˸

Pertama kali datang saya tidak tahu sama sekali alur dan persyaratan untuk balik nama IMB ini, tapi di pelayanannya ternyata ada loket khusus untuk customer service disana saya diberi penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, ini sangat membantu

Dari hasil wawancara diatas dapat diperoleh gambaran bahwa dalam pemberian informasi untuk kelancaran pelayanan perijinan sudah sangat difasilitasi dengan adanya loket khusus untuk customer service, juga dengan banyaknya dipasang alur-alur proses perizinan yang dapat dilihat dengan jelas oleh pemohon hal ini dibenarkan dalam kutipan wawancara (sumber : wawancara dengan Bapak Aman Herdraman, tanggal 14 Mei 2019) berikut :

Prosedur pengurusan IMB sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku, cukup sederhana dan jelas. Seperti pemeriksaan gambar, sampai dengan penentuan GPS dan GSB pada gambar, hal ini dilakukan demi kepentingan masyarakat juga, sehingga dalam pembangunan rumah ataupun kenyamanan tempat tinggal bias terjamin, serta dalam memberikan layanan kami tak pernah membeda-bedakan masyarakat ataupun latar belakang pemohon semua kami perlakukan sama rata Dan dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Kepala DPMPTSP pada tanggal16 Mei 2019, Beliau mengatakan :

Prosedur yang ada sekarang sudah sangat sederhana dan sesuai dengan peraturan, dengan harapan tahapan-tahapan dalam pelayanan pemberian izin terlebih IMB dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara dan data pada gambar 4.1 serta pengamatan/observasi lapangan yang telah penulis lakukan maka jelas terlihat bahwa prosedur pelayanan yang ada tidak berbelit-belit, sederhana dan mudah bagi pemohon ijin (masyarakat). Selain itu setiap alurprosedur yang harus dilalui terbagi menjadi 4 loket yang masing-masing mengurusi prosedur/tahap yang harus dilalui secara berbeda, sehingga masyarakat pemohon ijin dapat mendatangi loket yang sesuai dengan keperluan mereka sehingga mereka tidak perlu berjejalan atau mengantri disatu loket untuk urusan yang berbeda, karena setiap alur/prosedur telah memiliki loket yang dikelola masing-masing oleh pemberi pelayanan di DPMPTSP. Hal ini menunjukan bahwa Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan (IMB) yang dilihat dari kejelasan prosedur untuk memudahkan masyarakat pemohon ijin telah tercapai di DPMPTSP Kota Samarinda.

1. **KESIMPULAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut

1. Standar Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpaadu Satu Pintu Kota Samarindasudah memberikan kepastian, meingkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat
2. Standar Operasional Prosedur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpaadu Satu Pintu Kota Samarinda telah tercapai untuk penyelenggaraan pelayanan yang sederhana, mudah dan jelas, efisien dan efektivitas. Hanya saja ketepatan waktu belum tercapai secara optimal sehingga pelayanan yang cepat dan tepat belum dapat terselenggara.
3. Kenyamanan Lingkungan Pelayananan yang telah tercapai sehingga mewujudkan tujuan memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat demi terciptanya Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yang salah satunya adalah Pelayanan Perizinan IMB.
4. Berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan, indikator keberhasilan Pelayanan Perizinan yang tercapai lebih banyak dibandingkan yang belum tercapai, sehingga Pelayanan Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpaadu Satu Pintu Kota Samarinda telah terselenggara efektif.

**5.2. Saran**

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, maka penulis memberikan beberapa rekomnedasi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan melalui koordinasi dan kerjasama yang baik antar instansi teknis terkait, pemanfaatan e-government/IT (teknologi dan informasi) secara maksimal.
2. Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan perijinan khusnya IMB yang belum tercapai secara optimal melalui perbaikan kinerja pegawai DPMPTSP

BIBLIOGRAFI

**Buku Referensi**

Abdurahmat, 2003. *Pengertian Efektivitas*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Amal, Ichsanul, dkk ed Agus Pramusinto dan Wahyudi Kumorotomo, 2009, *Governance Reform di Indonesia : Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesiona*l, Yogyakarta : Gava Media

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Ele Media Kompetindo

Atmosoeprapto, Kisdarto, 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien.* Jakarta : PT.Elex Media Komputindo

Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran* *Jasa*, Jakarta : PT. Indeks

Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuliatatif*, *Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.

Gerson, Richard. F. 2004.*Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM

Gottshalk, Louis. 2006. *Mengerti Sejarah*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Krech, David and Egorton L.Ballanchey. 1962. *Individual in Society, A text* *Book of Social Psychology.* Tokyo: Mc Grawhill Kogo Fusha.

Lim Pui Huen, L. 2007. *Rekonstruksi Sejarah Pengalaman Hidup dalam* *Sejarah Lisan di Asia Tenggara*. Jakarta: LP3ES.

Makmur, 2011. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: , Refika Aditama

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8,* Jakarta : Prenhall