

## **Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

### *The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City*

**Mirdawati, Jamaluddin, Risma Niswaty, Muhammad Darwis, Rudi Salam**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Makassar

Email: [risma.niswaty@unm.ac.id](mailto:risma.niswaty@unm.ac.id)

(Diterima: 10-Februari-2018; di revisi: 21-April-2018; dipublikasikan: 30-Juni-2018)

#### **ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keefektifan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif dengan uraian (1) kesederhanaan cukup efektif, (2) kejelasan cukup efektif, (3) Kepastian Hukum tidak efektif, (4) Akurasi sudah efektif, (5) keamanan sudah efektif, (6) Tanggung Jawab cukup efektif, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana cukup efektif, (8) Kemudahan Akses sudah efektif, (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan sudah efektif, dan (10) Kenyamanan cukup efektif.

Kata kunci: Keefektifan, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effectiveness of Building Permit (IMB) service at the Office of Investment and Integrated Services One Door Makassar City. This study is a qualitative descriptive research that in the process of collecting data using observation techniques, interviews, and documentation. Based on the result of the research indicates that the effectiveness of building permit service at the Office of Capital Investment and Integrated Service One Door of Makassar City is quite effective with the description (1) simplicity is quite effective, (2) clarity is effective, (3) Legal certainty is not effective, 4) Accuracy is effective, (5) security is effective, (6) Responsibility is quite effective, (7) Completeness of Facilities and Infrastructure quite effective, (8) Ease of Access has been effective, (9) Discipline, Courtesy and Friendliness have been effective, and (10) Convenience is quite effective.*

Keywords: Effectiveness, Service, Building Permit (IMB)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas (Yusuf, Yusuf, Yusuf, & Nadya, 2017) (Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014; Salam & Rosdiana, 2016; Salam, Rosdiana, Suarlin, & Akib, 2014). Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian di pertanggung jawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat.

Pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat pelanggannya, antara lain disebabkan masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya (Agi, Kahar, & Akib, 2015; Nur, 2017) dan (Susanti, Niswaty, & Jamaluddin, 2016). Paradigma yang dipergunakan para pengelola pelayanan public cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun wujud berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolannya.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya (Anwar, Niswaty, & Saleh, 2017; Paris, 2016; Wahyuni, Akib, & Darwis, 2017; Yusriadi & Misnawati, 2017). Perhatian akan pemberian keputusan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Gani, 2014; Hasbi, 2016; Tahir, 2016). Kepuasan masyarakat/pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Daraba, 2015; Koliarian, Liliweri, & Tamunu, 2016; Lie, 2016; Riskasari & Hamrun, 2017). Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 31 Agustus 2017 di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar bagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), diperoleh informasi bahwa permasalahan yang terjadi dalam pengurusan IMB adalah masyarakat yang mengeluhkan baik secara langsung maupun media massa seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaiannya sehingga harus bolak balik mengecek sudah tahap mana berkas mereka, biaya yang harus dikeluarkan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Selain dari pendapat-pendapat masyarakat peneliti juga melihat terkadang prosedur penyelesaiannya tidak sesuai, jika berkas

tersebut dipegang atau diurus oleh pegawai kantor ataupun teman mereka tersebut apalagi dari jabatan yang tinggi seperti kepala dinas dan kepala bidang maka berkas dari permohonan tersebut akan segera di tangani dan dipercepat penyelesaiannya. Tidak sedikit juga yang melakukan pungli, apalagi bagi masyarakat biasa yang ingin mempercepat penyelesaian berkas mereka. Masyarakat tersebut akan melakukan berbagai cara untuk mempercepat penyelesaian berkasnya walaupun harus memberikat uang pemulus bagi pegawai yang bersangkutan. Dari berbagai permasalahan yang ada ini tidaklah sesuai dengan Motto Kantor tersebut yakni mewujudkan pelayanan prima untuk rakyat, mudah, cepat, akurat dan transparan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang terletak di jalan Urip Sumoharjo No. 8 Makassar. Definisi operasional variable yang akan diteliti terdiri atas 10 indikator yakni prinsip pelayanan public seperti: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; dan Kenyaman. Sumber data penelitian yang dilakukan adalah Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan yang berkaitan dengan pelayanan IMB yakni pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan masyarakat. Adapun informan penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri atas: a) Kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis, b) Staff/Pegawai bidang pelayanan belakang perizinan teknis, c) Masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi. Seperti visi misi, motto dan struktur organisasi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Dalam rangka menganalisis penelitian kualitatif maka menggunakan interaktif model yang diungkapkan oleh (Huberman, Miles, & Saldana, 2014).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan salah satu prinsip pelayanan pulik, kesederhanaan pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Semua rangkaian proses atau tata cara pelayanan struktur serta tahapan yang sederhana dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian kesederhanaan alur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar termasuk cukup efektif karena tidak terlalu banyak alur yang

harus dilalui walaupun ada beberapa masyarakat yang kurang paham dan tahu tentang alur penyelesaiannya.

### **Kejelasan**

Kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalah pahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. Dalam hal ini yang harus jelas adalah persyaratan berkas yang perlu dipenuhi pemohon, waktu penyelesaian, dan pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat bagian izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil penelitian kejelasan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa cukup efektif, penerima pelayanan rata-rata sudah merasa paham dan jelas mengenai alur atau prosedur penyelesaiannya apalagi sudah berpengalaman tentang pengurusannya. Namun, ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan akan kurang jelasnya prosedur pengurusannya.

### **Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu yang ditentukan dalam hal ini adalah mulai dari pendaftaran hingga pelunasan surat ketetapan daerah (SKRD) penerimaan surat izin tersebut telah ditangan pemohon. Pegawai yang bertugas pada pelayanan depan harus memberikan kepastian waktu yang tepat kepada pemohon. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tidak efektif karena jangka waktu yang disampaikan kemasyarakat berbeda dengan ketentuan sebenarnya sesuai peraturan yang berlaku.

### **Akurasi**

Akurasi adalah kesesuaian surat yang diterima dengan peraturan sebenarnya artinya harus benar, tepat dan sah serta tidak mengada-ada. Tidak ada lagi kesalahan data dalam surat keterangan izin mendirikan bangunan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian akurasi pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa sudah tergolong efektif karena tidak ada informan yang mengeluhkan tentang keakuratan dan kebenaran dari surat keterangan izin mendirikan bangunan.

### **Keamanan**

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan serta masyarakat merasa aman dengan adanya surat keterangan izin mendirikan bangunan dari berbagai resiko yang akan ditimbulkan jika tidak memiliki izin mendirikan bangunan karena sudah menjadi

peraturan bagi masyarakat yang ingin membangun ataupun merenovasi bangunannya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif karena masyarakat sudah tahu bahwa ada kepastian hukum untuk pengurusan surat keterangan izin mendirikan bangunan tersebut.

### **Tanggung jawab**

Tanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau aparatur penyelenggaraan yang bersangkutan atau sering dikenal bagian pengaduan untuk mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat jika ada masalah yang dihadapi. Serta harus menanggung segala akibat yang ditimbulkannya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab aparatur yang berwenang bagian pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena ada sebagian kecil masyarakat yang mengeluhkan bahwa permasalahan atau keluhan-keluhan yang didapatkan kurang mendapat respon oleh pegawai dan merasa kebingungan tentang hal tersebut.

### **Kelengkapan sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana adalah salah satu penunjang terlaksananya pelayanan agar berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan sarana dan prasarana pada pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif, karena sebagian besar informan menyampaikan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai, hanya saja perlu dilengkapi lagi agar dapat memperlancar proses penyelesaian berkas pemohon izin mendirikan bangunan.

### **Kemudahan akses**

Kemudahan akses dalam hal ini adalah mudahnya menjangka tempat atau lokasi kantor serta terdapatnya teknologi dan informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusannya. Apapun yang dapat mendukung lancarnya proses pengurusan dan pelaksanaannya. Lokasi kantor pelayanan harus berada di pertengahan agar semua masyarakat mudah mendatanginya dan tidak kesulitan akses menuju kantor.

Berdasarkan hasil penelitian kemudahan akses lokasi dan teknologi pendukung pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah efektif karena masyarakat merasa lokasi kantor berada di pusat kota dan sudah menggunakan beberapa teknologi pendukung. Berdasarkan informasi dari salah satu

pegawai pada kantor tersebut bahwa akan ada inovasi baru yang akan dirilis sekitar bulan 8 atau 9 tahun 2018 yaitu *smart service* dan mall pelayanan publik.

### **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam hal ini adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, seperti saat ada masyarakat yang berkonsultasi ataupun mempertanyakan sesuatu harus di jawab dengan sopan dan santun agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif dan melayani masyarakat dengan baik.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah tepenuhinya kebutuhan masyarakat baik dari segi pelayanan petyugas maupun lingkungan pelayanan dalam hal ini adalah fasilitas-fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan terdapat pendingin ruangan, tempat parkir dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penenlitan kenyamanan lingkungan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena beberapa kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi walaupun belum maksimal dan masih ada fasilitas lainnya yang perlu disediakan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keefektifan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar jika dilihat secara keseluruhan sudah berada pada kategori cukup efektif. Hal ini membuktikan bahwa pegawai atau petugas pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu meningkatkan lagi kinerjanya dan perlu lebih peka lagi terhadap seluruh kebutuhan masyarakat serta bekerja secara professional agar motto Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sesuai dengan realitanya yaitu mewujudkan pelayanan prima untuk rakyat mudah, cepat, akurat dan transparan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agi, A. A., Kahar, F., & Akib, H. (2015). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Tentang Pelayanan Administrasi Akademik pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Office*, 1(2), 192–197.
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11–24.

- Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar.
- Gani, F. S. (2014). Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 62–71.
- Hasbi, M. (2016). Aktualisasi Sinergitas Komponen Governance dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kecakapan Hidup di Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare*, 3(1), 1–16.
- Huberman, A. M., Miles, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Kolianan, J. B., Liliweri, A., & Tamunu, L. (2016). Strategi Media Relations Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (Kb) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (Bkkbn) Provinsi NTT. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 51–60.
- Lie, E. S. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank NTT. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 64–72.
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72–78.
- Paris, Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 65–83.
- Riskasari, R., & Hamrun, H. (2017). Penerapan Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 91–98.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Salam, R., & Rosdiana. (2016). Penerapan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern Berbasis Daya Saing Organisasi dalam Menyongsong MEA 2015. In *SEMINAR NASIONAL "Revolusi Mental dan Kemandirian Bangsa Melalui Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial dalam Menghadapi MEA 2015" Himpunan Sarjana Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia* (Vol. 1, pp. 186–190). Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Salam, R., Rosdiana, Suarlin, & Akib, H. (2014). The Impact of Policy on Region Expansion to Office Administrative Services In Barombong Subdistrict of Gowa District. In *International Conference on Mathematics, Science, Technology, Education and their Applications (ICMSTEA) 2014*.
- Susanti, S., Niswaty, R., & Jamaluddin, J. (2016). Pelayanan Administrasi Akademik di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Office*.
- Tahir, N. (2016). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar. *Jurnal Ad'ministrare*, 3(2), 1–10.
- Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–10.

Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108.

Yusuf, Q., Yusuf, Y. Q., Yusuf, B., & Nadya, A. (2017). Skimming and scanning techniques to assist EFL students in understanding English reading texts. *Indonesian Research Journal in Education/ IRJE/*, 43–57.