

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN OGAN
KOMERING ULU**

Zata Amani Tarisfatih

NPP. 29.0444

*Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: 29.0444@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background: The building permit is a permit for the community who owns the building so as to obtain legal certainty in building ownership rights. Ogan Komering Ulu Regency is currently in the development phase which is an opportunity for the Department of Investment and the One Stop (DPMPTSP) in providing building permit services. **Purpose:** This research aims to determine effectiveness of the service for building permits at the Department of Investment and the One Stop Service (DPMPTSP). **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation. This study uses the theory of Duncan in Machfiroh which determines the effectiveness of building permit services in three dimensions, namely goal achievement, integration, and adaptation. **Result:** The results of this study concluded that the effectiveness of the service for building permits at the Department of Investment and the One Stop Service (DPMPTSP) has been running according to the procedures and the achievements obtained are in accordance with the objectives of the service. However, this is considered not optimal in its implementation where there are several inhibiting factors such as the lack of public knowledge regarding the flow and procedures for registering building permits. **Conclusion:** not optimal in its implementation where there are several inhibiting factors such as the lack of public knowledge regarding the flow and procedures for registering building permits.

Keywords: Effectiveness , Building Permit

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Izin mendirikan bangunan merupakan suatu perizinan bagi masyarakat yang memiliki bangunan sehingga memperoleh kepastian hukum dalam hak kepemilikan bangunan. Kabupaten Ogan Komering Ulu saat ini sedang dalam fase pembangunan yang menjadi kesempatan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Duncan (dalam Machfiroh) yang menentukan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan terdapat tiga dimensi, yaitu Pencapaian tujuan, Integrasi, Adaptasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah berjalan sesuai prosedur dan pencapaian yang diperoleh sudah sesuai dengan tujuan dinas. Namun hal tersebut dinilai belum maksimal dalam pelaksanaannya dimana terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait alur dan prosedur pendaftaran izin mendirikan bangunan. **Kesimpulan:** Efektivitas dinilai belum maksimal dalam pelaksanaannya dimana terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait alur dan prosedur pendaftaran izin mendirikan bangunan. **Kata kunci:** Efektivitas, Izin Mendirikan Bangunan

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, di mana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa.

Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah pelayanan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa. Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah persetujuan resmi dari Walikota untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan. Izin pengguna bangunan yang disingkat IPB adalah izin untuk memanfaatkan atau menggunakan bangunan dengan persetujuan Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok.

Berkaitan dengan efektivitas pelayanan, Gibson, Ivancevich, dan Donnely (2003), menulis bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan, yaitu : 1) Efektivitas Individu, hal ini didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya pekerja atau anggota dari organisasi; 2) Efektivitas kelompok, yaitu adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya; 3) Efektivitas Organisasi, yaitu terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi akan mampu memperoleh hasil yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil tiap-tiap bagiannya. Efektivitas kinerja pegawai dapat dilihat dari perbandingan target/rencana dengan hasil yang telah dicapai (realisasi). Dari berbagai sumber dan studi literatur dapat diketahui bahwa banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai, diantaranya adalah iklim organisasi. Iklim organisasi berhubungan dengan pola perilaku berulang yang ditunjukkan dalam lingkungan keseharian dari organisasi, sebagai pengalaman, pemahaman, dan interpretasi individu dalam organisasi (Ekvall, 2010). Dari sini dapat dipahami bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tidak bisa lepas dari pengaruh pola perilaku berulang

yang terdapat dalam organisasi dimana mereka bekerja. Suatu misal jika dalam suatu organisasi terjadi pembiaran tanpa ada sanksi bagi pegawai yang terlambat datang, maka hal ini akan berdampak pada sikap pegawai pada umumnya. Karena lambat atau cepat pegawai yang biasanya disiplin datang tepat waktu akan ikut-ikutan terlambat. Hal ini jelas akan membawa konsekuensi kinerja pegawai cenderung rendah.

Faktor lain yang berpotensi mempengaruhi efektivitas organisasi adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala hal yang terdapat di lingkungan dimana pegawai melakukan aktivitasnya (Mardiana, 2014). Jadi bisa dinyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sehingga sangatlah wajar jika kondisi lingkungan yang kondusif berpotensi mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, sebaliknya pada kondisi lingkungan yang tidak kondusif akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Pembangunan daerah, hakekatnya adalah upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pembangunan daerah juga berarti memampukan daerah untuk mengelolah sumber daya ekonominya secara berdaya dan berhasil guna untuk kemajuan daerah dan kesejahteraan masyarakat (Juli P.Saragih, 2010). Menurut Juli P. Saragih, pembangunan daerah dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu dengan pendekatan sentralistis, dan kedua, pendekatan desentralisasi. Pendekatan desentralisasi mengandung arti bahwa pembangunan daerah, sebagian besar merupakan wewenang daerah dan dilaksanakan sendiri oleh daerah (pemerintah daerah) secara otonom. Dengan diberlakukannya UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, membuka jalan bagi daerah untuk mengembangkan daerahnya masing-masing dengan berbagai strategi kebijakan..

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Era Otonomi Daerah yang digulirkan oleh Pemerintah Pusat melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ternyata mampu membawa efek yang besar terhadap perkembangan kehidupan masyarakat di daerah. Dengan adanya sistem kewenangan yang kini bersifat desentralistis, masing-masing daerah seolah dituntut untuk dapat mempertahankan eksistensi rumah tangga mereka dengan berpondasi pada kemampuan dan kemauan mereka sendiri. Kemampuan dalam artian menyangkut aspek sumber daya- sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Kemauan menyangkut seberapa keras pimpinan daerah memiliki motivasi untuk melejitkan potensi-potensi daerahnya yang mungkin saja “terpendam” selama ini.

Dapat dikatakan bahwa di era otonomi daerah ini peran Kepala Daerah sangat menentukan seberapa pesat kemajuan suatu daerah seperti halnya dalam penataan tata ruang Kabupaten Ogan Komering

Ulu (OKU). Kemajuan tersebut seiring dengan banyaknya investor-investor yang masuk di kabupaten ini. Pemerintah Kabupaten OKU tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi kemajuan yang terjadi sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Kabupaten OKU giat melakukan perbaikan-perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya di pelayanan perizinan salah satunya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), di mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten OKU yang berperan aktif dalam penataan ruang kota diukur dalam efektivitas kinerja yang mampu mencapai hasil maksimal sesuai dengan tujuan dan sasaran kerja yang ditetapkan dimana DPMPTSP Kabupaten OKU membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang penataan ruang yang menjadi kewenangan dinas atau instansi tersebut. Namun dari segi peraturan atau pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten OKU dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten OKU masih banyak ditemukan kasus-kasus seperti pelanggaran bangunan kota seperti beberapa bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), padahal diketahui IMB sangat diperlukan agar terhindar dari razia-razia. Maka dari itu kita dapat menilai efektivitas kinerja DPMPTSP Kabupaten OKU.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penulisan-penulisan sebelumnya merupakan bahan perbandingan dan acuan dalam menyusun penulisan ini. Diantaranya adalah penulisan yang dilaksanakan Alfiansyah (2020) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Selanjutnya penulisan Endah Setyorini (2013) yang berjudul Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai di mana di dalamnya diketahui faktor penghambat pelayanan dan penerbitan surat izin mendirikan bangunan dan kebijakan-kebijakan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan. Ketiga, Andi Frans Leo Silalahi (2017) yang memiliki judul Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pertama, penulisan Alfiansyah (2020) berjudul Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Jenis penelitian ini

menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 9 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dibandingkan dengan penelitian ini, terdapat beberapa perbedaan yaitu lokasi penelitian. Persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dan pelayanan yang terfokus pada pemberian izin mendirikan bangunan.

Kedua, penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai oleh Endah Setyorini (2013) dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang juga digunakan dalam penelitian yang penulis susun. Perbedaannya terletak selain pada lokasi penelitian juga pada tujuan penelitian dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan perizinan sedangkan penelitian yang penulis susun bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten OKU.

Ketiga, penulisan oleh Andy Frans Leo Silalahi (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematang Siantar sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati). Persamaan penelitian ini terletak pada teori penelitian yang akan penulis gunakan yaitu teori pelayanan oleh Zeithaml. Selain itu metode penelitian yaitu metode kualitatif yang juga digunakan dalam penelitian tersebut. Perbedaannya terletak pada tujuan dan lokasi penelitian.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Mengetahui kendala yang menghambat efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ulu . Mengetahui Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Mengatasi Hambatan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

I. METODE

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menafsirkannya ke dalam analisis dan perumusan terhadap masalah. Pendekatannya menggunakan pendekatan induktif di mana pendekatan induktif itu sendiri merupakan cara berpikir, dimana ditarik kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual. Penarikan kesimpulan secara induktif dimulai dengan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan ruang lingkup yang terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum. Secara lebih spesifiknya yaitu dengan cara mengamati suatu masalah secara khusus untuk kemudian ditarik kesimpulannya secara umum.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

DPMPTSP Kabupaten OKU memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan, kebijakan ini ditandai dengan Peraturan mengenai Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP yang dikeluarkan oleh Bupati OKU Nomor 26 Tahun 2018. DPMPTSP hadir guna menjadikan pelayanan masyarakat yang sederhana dari segi prosesnya serta efisiensi dan optimal dalam setiap pelayanan salah satunya pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan suatu legalitas yang diberikan kepada masyarakat guna mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi permasalahan atau sengketa saat bangunan berdiri dan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain. Salah satu dasar hukum penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan adalah Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 17 Tahun 2011 mengenai Retribusi Perizinan Tertentu, kemudian Peraturan yang membahas mengenai Izin Mendirikan Bangunan pada Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 10 Tahun 2009.

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan agar masyarakat memiliki jaminan hukum terhadap bangunan yang dimilikinya sehingga terciptanya rasa aman dan nyaman pada masyarakat.

Berdasarkan teori Duncan dalam Machfiroh yang menentukan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan terdapat tiga dimensi, yaitu Pencapaian tujuan, Integritas, Adaptasi.

3.1. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Pencapaian Tujuan

Capaian tujuan merupakan suatu hasil yang diharapkan dari suatu kegiatan yang dilakukan. Capaian ini merupakan hasil dari serangkaian proses yang telah dilalui serta diharapkan sesuai dengan tujuan awal dari suatu kegiatan. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten OKU dilaksanakan agar tercapainya tujuan dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu semua pelayanan di bidang perizinan yang prima.

Pelayanan pada hakikatnya dilaksanakan dalam suatu rangkaian sederhana dimana bersifat lancar, terbuka, tepat, cepat dan terjangkau bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP. Pelayanan izin mendirikan bangunan dari DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2009.

Proses yang dilalui dalam pembuatan IMB Kurang lebih hanya berjalan selama 4 hari 75 menit hal tersebut dikarenakan harus melewati berbagai pelaksanaan dilapangan dari tim teknis, yaitu pengecekan lokasi dan tipe bangunan yang akan dibangun untuk diberikan surat izin.

Berdasarkan data-data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU telah berjalan dengan baik pada proses pelaksanaannya telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dalam perizinan mendirikan bangunan. Hal itu juga tidak merepotkan masyarakat dikarenakan segala informasi mengenai persyaratan telah disebarluaskan pada website DPMPTSP Kabupaten OKU. Hal lainnya juga telah dilaksanakan pelayanan yang berbasis online dalam aplikasi SIMBG guna mempercepat proses pembuatan IMB di Kabupaten OKU.

Peneliti menyimpulkan bahwa saat ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU telah memudahkan akses masyarakat dalam pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan dimana dalam pelayana nya tersedia secara offline dan online dengan aplikasi SIMBG dari Kementerian PUPR. Kemudian saat ini berbagai pelayanan perizinan sudah sesuai

dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2009.

3.2. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Integritas

Integritas merupakan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan yang dilaksanakan. Integritas ini merupakan cerminan dari suatu sikap seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Integritas dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU harus dilakukan dari dua sisi yaitu dari segi pegawai dan dari segi masyarakat agar terciptanya pelayanan yang jujur dan prima.

Alat bantu penunjang dan berbagai perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat merupakan salah satu hal penting guna kelancaran dalam proses pelayanan. Alat bantu pelayanan yang tersedia apabila tidak dimanfaatkan oleh petugas maka akan menyebabkan hambatan dalam proses pembuatan perizinan mendirikan bangunan.

Berdasarkan data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa saat ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU telah memiliki berbagai fasilitas alat bantu yang menunjang proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan bagi masyarakat. Berbagai perlengkapan tersebut sudah sangat membantu proses pelayanan kepada masyarakat dengan adanya operator yang mampu mengoperasikan alat bantu dan perlengkapan tersebut dengan baik.

Pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU dilayani oleh petugas atau operator yang telah bertugas di posisinya atau di loket tempat kerja. Integritas Petugas dilihat dari bagaimana ini mampu menghadapi berbagai macam tipe masyarakat.

segala struktur dan tarif bangunan telah diatur dalam peraturan Bupati. Hal tersebut dapat mencegah petugas dalam melakukan tindakan kecurangan dikarenakan sudah adanya pedoman yang tertera dalam perizinan mendirikan bangunan.

Mengacu dari uraian data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan tarif dan struktur perizinan mendirikan bangunan nominalnya telah diatur dalam peraturan bupati. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus menuntut setiap pegawai agar mengedepankan dan menganut asas integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang

terbukti melakukan kecurangan dan tidak menerapkan asas integritas maka akan ditindak tegas mulai dari sanksi ringan teguran hingga sanksi berat yaitu pemberhentian.

3.3. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Adaptasi

Adaptasi merupakan suatu proses dalam menyesuaikan diri baik dari orang lain maupun dengan lingkungan. Adaptasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Bagi Masyarakat Kabupaten OKU di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berupaya beradaptasi dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang tidak kaku merupakan salah satu kunci dalam menarik kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Hal tersebut tentu saja dapat mempengaruhi masyarakat apabila pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkesan Kaku dan tidak dapat beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan zaman.

peneliti menyimpulkan bahwa saat ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berupaya terus beradaptasi dengan terus mengikuti perkembangan teknologi dan perkembangan zaman sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Para Pegawai juga terus dibekali agar tetap bersikap profesional meskipun dibawah tekanan dengan banyak macamnya sifat masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan mendirikan bangunan. Lingkungan kerja yang kondusif diciptakan agar pegawai merasa nyaman dan aman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat proses pemberian pelayanan.

Lingkungan kerja merupakan situasi atau keadaan yang sedang dirasakan di sebuah tempat atau pekerjaan. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor dalam mendukung kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Lingkungan kerja di kantor DPMPTSP Kabupaten OKU dibuat agar kondusif dan nyaman mungkin sehingga mampu meningkatkan profesionalitas pegawai.

Pegawai yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU sudah diatas standar. Hal tersebut dibuktikan dari banyaknya jumlah PNS dan juga pegawai yang telah memiliki golongan III dan IV. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentu akan semakin baik dengan jumlah pegawai yang tersedia di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU di tahun 2021 telah mengeluarkan sebanyak 55 Izin Mendirikan Bangunan untuk masyarakat yang telah melakukan pengurusan perizinan mendirikan bangunan.

Berdasarkan berbagai data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dapat dilihat dari banyaknya jumlah perizinan yang dikeluarkan di Tahun 2021 sebanyak 55 Izin Mendirikan Bangunan. Hal lainnya yaitu bahwa petugas telah memberikan pelayanan secara tepat dimana dapat memposisikan diri mereka dalam melayani masyarakat dengan selalu berperilaku sopan dan santun serta tetap bersabar dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat di Kabupaten OKU.

3.4. Faktor Penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Ogan Komering Ulu

Adapun beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Ogan Komering Ulu antara lain :

1. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat dalam memahami prosedur perizinan mendirikan bangunan.

Prosedur pelaksanaan mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU sudah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku dengan proses yang dianggap sudah ideal dalam pengurusan izin mendirikan bangunan. Tingkat pemahaman masyarakat dianggap masih rendah dalam memahami berbagai prosedur dan persyaratan dalam mengurus izin mendirikan bangunan.

2. Kurangnya Inovasi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan

Inovasi merupakan suatu hal yang dikatakan baru ditemukan atau hal lama yang diperbarui. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU saat ini melakukan pelayanan perizinan mendirikan bangunan secara normal dengan sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas. Belum adanya inovasi baru dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih pelayanan sebatas offline dengan adanya batasan dalam pelayanan dan lamanya proses pelayanan dengan datang langsung ke kantor Dinas atau secara online melalui aplikasi SIMBG, dimana ini merupakan masih

aplikasi umum dari Kementerian PUPR yang dianggap masih sulit untuk masyarakat mengaksesnya serta masih banyak masyarakat yang gagap teknologi.

3.5. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU tentu saja pasti masih menemui hambatan dalam pelaksanaannya seperti rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur pengurusan izin mendirikan bangunan hingga kurangnya inovasi dari Dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam mengatasi hambatan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terkait alur dan persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan. Hal tersebut DPMPTSP terus berupaya melakukan perbaikan dengan melaksanakan berbagai upaya seperti sosialisasi kepada masyarakat hingga terus berupaya memberikan pemahaman melalui website.

Hambatan lain dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan adalah kurangnya inovasi dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas hanya sebatas pelayanan biasa yang banyak dilakukan oleh kantor Dinas lainnya, masih belum adanya inovasi khusus yang diterapkan dalam proses pelayanan perizinan mendirikan bangunan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Perbedaan antara penulisan ini dengan penulisan-penulisan sebelumnya akan dijabarkan sebagai berikut. Pertama, penulisan Muhammad Sahar (2015) berjudul Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan di Kota Makassar. Metode penulisan yang menggunakan kualitatif deskriptif sama dengan metode yang akan digunakan dalam penulisan penulis. Disebutkan pula wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Perbedaannya terletak pada objek penulisan dan program yang dilaksanakan. Dalam penulisan yang tersebut dipantau kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan, di mana dalam penulisan yang penulis susun objeknya adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam penerapan sistem e-kinerja.

Kedua, dalam penulisan berjudul Kinerja Dinas Pemberdayaan oleh Prof. Dr. Warsito Utomo memiliki persamaan dengan penulisan penulis yaitu objek penulisan yang juga merupakan Dinas

Pemberdayaan. Selain itu metode penulisan yang digunakan pun sama yaitu metode penulisan kualitatif dengan analisis deskriptif, diterapkan melalui wawancara observasi dan daftar pertanyaan. Perbedaannya adalah, jika dalam penulisan penulis mengkaji lebih spesifik mengenai program yang diterapkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, penulisan ini hanya mengkaji lebih dalam mengenai kinerja Dinas Pemberdayaan.

Ketiga, penulisan oleh Fadhlán Husni tersebut memiliki relevansi dengan penulisan yang penulis susun. Karena dalam penulisan penulis terdapat pula rumusan masalah yang membahas faktor-faktor atau kendala yang mempengaruhi kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Dalam penulisan sebelumnya, objek penulisan diambil secara garis besar yaitu pemerintah daerah. Jenis penulisannya pun berbeda. Jika pada penulisan penulis menggunakan jenis penulisan deskriptif, penulisan sebelumnya menggunakan jenis penulisan asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:55), penulisan asosiatif adalah penulisan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penulisan ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Keempat, penulisan dengan judul Pengembangan E-Government Menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Magelang. Dengan berbagai persamaan antara penulisan penulis dan penulisan ini, ditemukan perbedaan. Diantaranya objek penulisan di mana objek dalam penulisan ini adalah Pemerintah Kota Magelang. Sistem yang dikembangkan adalah e-government. Sebenarnya tidak jauh berbeda dengan sistem e-kinerja, malah keduanya memiliki keterkaitan, e-kinerja merupakan produk turunan dari e-government yang sama-sama bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan pemerintahan dengan sistem digital.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis dari berbagai indikator yang dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten OKU Sebagai Berikut :
Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Ogan Komering Ulu menurut konsep teori Duncan dan Machfiroh sudah sesuai dengan prosedur sebagaimana yang terjadi di lapangan meskipun hal tersebut dirasakan belum maksimal. Peneliti mengukur efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan dengan memperhatikan dimensi Pencapaian tujuan, Integrasi, Adaptasi. Untuk dimensi Pencapaian Tujuan hasil menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

OKU. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan Dinas dengan banyaknya dikeluarkan surat perizinan mendirikan bangunan. Sementara untuk dimensi Integrasi dan Adaptasi masih minim akibat masih minimnya pengembangan dan kompetensi diri pegawai

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah Rendahnya Pemahaman Masyarakat mengenai tata cara, alur dan persyaratan dalam perizinan mendirikan bangunan.

Upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengatasi hambatan dalam efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten OKU adalah dengan melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pegawai dalam rangka meningkatkan kompetensi melalui pertemuan kemudian dengan mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai tata cara, alur dan persyaratan dalam pengurusan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan selama dua minggu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu dan penyusunan penelitian dilakukan dalam waktu satu bulan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis mengetahui penelitian saat ini disusun berdasarkan keadaan saat ini dan diharapkan ada penelitian lanjutan agar bisa diketahui perkembangan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ulu


IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

Alfiansyah. (2020). Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Andi Frans Leo Silalahi. (2017). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematang Siantar.

- 
- Endah Setyorini. (2013). Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.
- Ekvall, Goran., J. Arvonen. (1994). Leadership Profiles, Situation and Effectiveness. Journal of Creativity and Innovation Management. Wiley Online Library. Vol 3 (3). p.139-161
- Gibson, Ivancevich, Donnely.(1997). Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses, Jakarta: Erlangga.
- Mardiana. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda.
- Saragih, Juli Panglima. (2003). Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah. Jakarta: Arifgosita.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.