

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KOTA TARAKAN**

Supazry Ramadhon

NPP. 30.1600

Asdaf Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: supazryramadhan@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Nur Handayani, M. Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of low management of building permits in Tarakan City. **Purpose:** This study aims to determine the performance of the Capital Investment Agency and One-Stop Integrated Services in building permit services, inhibiting factors, and efforts made to overcome these obstacles. **Method:** This research uses descriptive qualitative methods and analysis of organizational performance theory according to Sinambela. Data collection techniques were conducted using in-depth interviews (11 informants), documentation and observation. **Result:** The findings obtained by the author in this study are from the side of related agencies in providing services to the community have followed the standard operating procedures that apply well. Meanwhile, in terms of services provided, it has been supported by comfortable facilities and infrastructure, services without discrimination, and services that are in accordance with the needs of the community. **Conclusion:** The performance of the Capital Assurance Office and One-Stop Integrated Services in building education permit services can be fairly good because there are still obstacles from the community where there is a lack of knowledge about the importance of having a building permit, thus affecting the productivity of the agency in issuing building permits.

Keywords: Agency Work Performance, Licensing Services, Building Permit

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis terhadap teori kinerja organisasi menurut Sinambela. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam (11 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu dari sisi dinas terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku dengan baik. Sedangkan dari sisi pelayanan yang diberikan sudah didukung oleh sarana dan prasarana yang nyaman, pelayanan tanpa mendiskriminasi, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan dapat terbilang cukup baik karena masih adanya kendala dari masyarakat dimana kurangnya pengetahuan akan pentingnya memiliki izin mendirikan bangunan, sehingga mempengaruhi produktivitas dinas dalam mengeluarkan izin mendirikan bangunan.

Kata kunci: Agency Work Performance, Licensing Services, Building Permit

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diterbitkan oleh Pemerintah kepada pemohon untuk pembangunan baru, renovasi, atau pelestarian bangunan yang ada sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang ada. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan dan dijelaskan dalam BAB II Pasal 2. Berdasarkan peraturan pemerintah tentang Izin Mendirikan Bangunan, pemerintah daerah Kota Tarakan mengesahkan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Bangunan Gedung yang dibuat untuk menjalankan Peraturan Menteri Dalam Negeri terkait Izin Mendirikan Bangunan. Kaitannya dengan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tarakan sebagai organisasi publik yang juga bertindak untuk menciptakan pemerintahan yang baik seharusnya membentuk pelayanan yang cepat, mudah, efisien, akuntabel, dan transparan. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan masih pasif dalam memberikan pelayanan. bangunan tanpa bangunan, serta izin mendirikan bangunan untuk bangunan baru, perubahan, pengurangan, atau perluasan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Pemilik rumah dapat dikenakan sanksi administratif dihentikan sementara sampai dengan Izin Mendirikan Bangunan diperoleh. (Peraturan Pemerintah No.36 Tahun 2005 Pasal 115 ayat 1). Fakta menunjukkan bahwa bangunan yang ada di Kota Tarakan yang tersebar di empat kecamatan berjumlah 64.135 bangunan dan jumlah bangunan yang memiliki Izin Mendirikan Bangunan berjumlah 11.390 bangunan (17,7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa hanya sedikit dari jumlah bangunan yang ada di Kota Tarakan telah memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut disebabkan oleh prosedur pelayanan perizinan yang terlalu panjang disebabkan proses peninjauan lapangan dalam proses pembuatan perizinan Izin Mendirikan Bangunan. Tim yang turun langsung meninjau ke lapangan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan masih mendapat kesulitan dalam peninjauan. Hal ini tentunya menghambat dalam hal koordinasi dan memerlukan waktu yang lama, sehingga berakibat pada terlambatnya proses penerbitan dokumen perizinan dan melebihi waktu yang telah ditentukan oleh Standar Operasional Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tarakan yaitu selama 20-21 hari. Kemudian masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pengurusan izin yang juga menjadi penyebab masih banyaknya bangunan yang belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan dan ketidakjelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan yaitu masih masif dalam memberikan pelayanan. Dimana masih adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan. Berdasarkan fakta yang ada di lapangan menunjukkan bahwa hanya sedikit dari jumlah yang ada di Kota Tarakan telah memiliki izin mendirikan bangunan. Kurangnya sosialisasi

kepada masyarakat, ketidakjelasan biaya yang harus dikeluarkan, serta prosedur pelayanan yang kurang efektif dan efisien menyebabkan rendahnya pengurusan izin mendirikan bangunan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu terkait dengan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tarakan. Penelitian Fajri Hamdani (2021) yang berjudul Evaluasi Kinerja Organisasi Pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar, menemukan bahwasannya pengevaluasian kinerja pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Kampar sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik sesuai dengan beberapa prinsip seperti *Transparansy* (Keterbukaan), *Akuntability* (Kejelasan Fungsi), *Responsibilitas* (Pertanggungjawaban).

Penelitian berikutnya dari Luqman Dwi Kasih Hati (2011), berjudul Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen, penelitian ini menjelaskan bahwasannya kinerja Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan di Kabupaten Sragen meliputi tujuh prinsip yang berhasil dilaksanakan Dinas Kesehatan, yaitu 71,87% responden menilai pemberian pelayanan Dinas Kesehatan memiliki tingkat kepastian hukum yang tinggi. 69,79% responden menilai berimbang karena penerapan asas hak dan kewajiban seimbang. 77,08% responden menilai Kesejahteraan Administrasi harus mahir dalam menawarkan jenis bantuan. 82,29 persen responden berpendapat pelayanan Dinas Kesehatan tidak diskriminatif dan kesetaraan perlakuan telah tercapai.

Selanjutnya, penelitian dari Bestari Dwi Handayani (2011) yang berjudul Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan *Balance Scorecard* pada RSUD Kabupaten Kebumen yang berkesimpulan bahwasannya hasil perspektif finansial dinilai baik dengan rasio efektivitas yang sesuai dengan target dan kinerja berdasarkan perspektif pelanggan dianggap cukup baik.

Penelitian berikutnya, penelitian Yunita Jaeni Reski (2021), berjudul Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana, penelitian ini bahwasannya menunjukkan kualitas pelayanan dari aspek, diantaranya *Tangible* dengan indikator penampilan pegawai dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan; *Reliability* dengan indikator kecermatan pegawai dan kemampuan pegawai dimana hal tersebut sudah diterapkan dengan baik; dan *Responsiveness* dengan indikator merespon setiap pengguna layanan dan pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dimana hal tersebut sudah diterapkan dengan baik.

Penelitian Nur Khodijah (2019) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, penelitian ini berkesimpulan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kota Pekanbaru sudah tergolong baik dan dapat memenuhi standar pelayanan yang baik sesuai peraturan yang berlaku dan hal ini diperkuat sangat sedikitnya keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu lokasi penelitian yang dilakukan berada pada Kota Tarakan. Berbeda dari Fajri, Luqman, Bestari, Yunita, dan Nur. Selain itu dalam penelitian ini membahas mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan. Sebagai tindak lanjut dari peraturan pemerintah tentang izin mendirikan bangunan, pemerintah Kota Tarakan mengesahkan

Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 1 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung yang dibuat untuk menjlankan Peraturan Menteri Dalam Negeri terkait izin mendirikan bangunan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan, mengetahui faktor yang menghambat, mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kinerja dinas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan agar penulis mendapatkan informasi mengenai inovasi “Peti Megatruh” secara terperinci dan komprehensif terhadap objek penelitian berdasarkan data dan fakta yang terjadi di lapangan yang kemudian dihubungkan dengan teori yang sesuai dengan fokus penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan; Kepala Bidang Pelayanan, Perizinan dan Non-Perizinan; Kepala Seksi Pelayanan; Kepala Seksi Perizinan, Staf Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan; dan Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Trakan menggunakan teori dari Sinambela. Teori tersebut memiliki 4 (empat) indikator dalam kinerja organisasi, yaitu Produktivitas, Responsvitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut:

3.1. Produktivitas

a. Input Fasilitas Pemerintah

Pelayanan izin mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu harus memenuhi standar yang ada, apabila tidak memenuhi standar maka mengakibatkan keterlambatan dalam hal pelayanan perizinan kepada masyarakat terkhusus dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Adapun Faktor utama dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu input berupa fasilitas yang dialokasikan oleh pemerintah. Hal ini sangat berpengaruh terhadap jumlah perizinan yang dikeluarkan. terkait fasilitas yang dialokasikan pemerintah dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yaitu aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dan juga fasilitas berupa komputerisasi dan jaringan internet. Walaupun sudah dialokasikan oleh pemerintah agar mempermudah pelayanan, akan tetapi masih ada kendala yang terjadi saat proses pelayanan yaitu *server down*. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah mengalokasikan fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan.

b. Output Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Tidak hanya *input* fasilitas dari pemerintah saja yang menjadi tolak ukur produktivitas yang baik, tetapi *output* juga menjadi salah satu faktor penting dalam menilai apakah produktivitas suatu dinas baik atau tidak. Faktor utama yang diperhatikan dalam *output* yaitu apakah selama ini Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu memberikan dampak positif untuk masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa *output* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan perizinan sudah terbilang baik, akan tetapi belum mencapai target pada Rencana Strategis. Hal tersebut disebabkan dari faktor masyarakat yang tidak mengetahui kewajiban memiliki izin mendirikan bangunan.

3.2. Resposivitas

a. Ketanggapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ketanggapan yaitu kepekaan instansi dalam hal menanggapi segala permasalahan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan suatu instansi dan memberikan pelayanan yang tanggap kepada masyarakat. Ketanggapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya kritikan dari masyarakat terhadap proses pelayanan perizinan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.

3.3. Responsibilitas

a. Standar Profesionalisme dan Kompetensi Yang Tinggi

Faktor pendukung dan penyebab baik atau tidaknya pelayanan administrasi Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah profesionalisme dan kompetensi yang tinggi dari pegawai yang memberikan pelayanan pembuatan perizinan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pembuatan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah mengedepankan profesionalisme. Oleh karena itu, profesionalisme sangat berperan penting agar pelayanan tidak terkesan lama dan tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tidak hanya profesionalisme, kompetensi juga sangat berpengaruh terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang baik harus didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi yang baik pula. Oleh karena itu, perlu dilakukannya pengembangan kompetensi aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk beberapa aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan telah mengikuti pelatihan SIMBG dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang guna menambah keterampilan pegawai.

3.4. Akuntabilitas

a. Tanggung Jawab Pegawai Kepada Penerima Layanan

Tanggung jawab menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sendiri dituntut harus mampu bersikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu hal yang bisa dilihat dari sikap tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu tidak ada pemohon pembuatan perizinan yang tidak diberikan pelayanan administrasi perizinan. pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diberikan sudah diselenggarakan secara mudah dan tidak berbelit-belit. Hal ini memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pembuatan perizinan yang dibutuhkan.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan ditinjau berdasarkan teori kinerja organisasi menurut Sinambela dalam hal

ini masih terbilang sudah cukup baik. Karena dari 4 (empat) indikator yang ada yaitu Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Kinerja Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan masih adanya kendala yang memengaruhi produktivitas dinas dalam mengeluarkan izin mendirikan bangunan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan ini yaitu gangguan pada layanan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung. Hal ini disebabkan adanya kendala yang terjadi seperti *server down*, sulit login dan data yang hilang. Kemudian kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pentingnya memiliki izin mendirikan bangunan yang menjadi penghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dalam mengurus izin mendirikan bangunan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan sudah cukup baik dalam hal pelayanannya. Namun masih ada faktor penghambatnya, seperti gangguan pada layanan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pentingnya memiliki izin mendirikan bangunan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sinambela.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Tarakan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hamdani, Fajri (2021). Evaluasi Kinerja Organisasi Pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar.
- Hati, Luqman Dwi Kasih (2011). Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen.
- Handayani, Bestari Dwi (2011). Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan *Balance Scorecard* pada RSUD Kabupaten Kebumen.
- Khodijah, Nur (2019). Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
- Reski, Yunita Jaeni (2021). Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implementasi*. Yogyakarta: Sunyoto.