

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI
KABUPATEN BONE BOLANGO PROVINSI GORONTALO**

Rifqi Finanta Hunta

NPP. 30.1312

Asdaf Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: rifqifinanta1312@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Quality of service is a measure of how good the level of service that can be provided is in accordance with community expectations. The Building Permit (IMB) service in Bone Bolango Regency currently still requires more attention, especially for employees at DPMPTSP whose document permits still have errors in processing such as slow entry and exit of Building Permit (IMB) documents and there are also people who do not know requirements that must be met for the issuance of a license. This is due to low public awareness and lack of socialization regarding the importance of having a building permit (IMB) in Bone Bolango Regency.* **Purpose:** *to know and understand the quality of service in the implementation of IMB services in Bone Bolango Regency, Gorontalo Province, to know the inhibiting factors and efforts to overcome the obstacles that exist in the implementation of IMB services in Bone Bolango Regency.* **Methods:** *This research uses a descriptive qualitative approach because all the data obtained is in the form of interviews and face-to-face or by means of interviews, observations and documentation.* **Results/Findings:** *The results of the research show that the implementation of Building Permit (IMB) services in Bone Regency Bolango has been going well, but there are still some things that need attention. It can be seen that in terms of the discipline of the apparatus, as well as timely guarantees in services and issuance of licensing documents, they have not run optimally. The inhibiting factors that are owned are the lack of apparatus resources, the capability factor, the performance of the apparatus is not optimal.* **Conclusion:** *Based on these inhibiting factors, the efforts that can be made are conducting proper recruitment, fostering apparatus discipline, improving the quality of human resources. From the discussion above, the authors have suggestions that it is necessary to seek the recruitment of personnel who master certain fields, examine further related to communication, coordination, supervision and evaluation in IMB services, and the need to increase the competence of apparatus.*

Keywords: *Quality of Service, Licensing, Building Permits*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango saat ini masih memerlukan perhatian lebih khususnya pada pegawai yang ada di DPMPTSP yang perizinan dokumen masih adanya kesalahan dalam pengurusan seperti lambatnya keluar masuk dokumen Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta ada juga masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan surat izin. Hal tersebut disebabkan dari rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango. **Tujuan:** untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan pada pelaksanaan pelayanan IMB di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo, mengetahui faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi hambatan yang ada pada pelaksanaan pelayanan IMB di Kabupaten Bone Bolango. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif karena semua data yang diperoleh dalam bentuk hasil interview dan tatap muka atau dengan cara wawancara, pengamatan dan dokumentasi.. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Terlihat dalam hal kedisiplinan aparatur, serta jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan penerbitan dokumen perizinan belum berjalan dengan optimal. Faktor penghambat yang dimiliki yaitu kurangnya sumber daya aparatur, faktor kemampuan, kinerja aparatur belum optimal. **Kesimpulan:** Berdasarkan faktor penghambat tersebut maka upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan rekrutmen yang tepat, pembinaan disiplin aparatur, peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dari pembahasan diatas penulis memiliki saran yaitu perlu diupayakan adanya perekrutan aparatur yang menguasai bidang tertentu, mengkaji lebih lanjut terkait komunikasi, koordinasi, pengawasan dan evaluasi dalam pelayanan IMB, dan perlunya peningkatan kemampuan kompetensi aparatur.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Izin Mendirikan Bangunan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang mempunyai kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan di suatu bangsa dan Negara yang menyangkut kehidupan sosial, politik, ekonomi Negara dan bagian-bagiannya. Menurut Sumaryadi (2010) definisi terbentuknya pemerintah adalah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakatnya. Tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat supaya menjamin keamanan, dan kesejahteraan. Pemerintah adalah pemegang teguh peranan penting bagi masyarakatnya untuk melayani dan memberikan kenyamanan dalam mensejahterakan rakyatnya. Pemerintah juga berperan sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab guna memenuhi kebutuhan masyarakatnya dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Terdapat 3 (tiga) fungsi pokok dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan menurut Rasyid (2000:13) bahwa “fungsi pelayanan masyarakat (public services function)”. Dalam menjalankan pelaksanaan kegiatan pelayanan, pemerintah harus memperhatikan

pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan. Keberhasilan pelayanan publik ini dapat diukur dengan tingkat kepuasan respon masyarakat. Semakin mudah dan cepat pelayanan yang di berikan maka nilai kepuasan masyarakat juga semakin tinggi. Dikatakan pelayanan yang berkualitas apabila masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan serta adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan penerima layanan. Tjiptono (2012) mendefinisikan pelayanan juga merupakan kegiatan suatu berbentuk sistem, prosedur atau metode tertentu untuk diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang mempunyai kebutuhan dapat dipenuhi sesuai dengan yang harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Upaya pemerintahan sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik telah menerapkan sistem pelayanan terpadu, dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah mekanisme pelayanan sehingga masyarakat dapat melaksanakan integrasi dalam pengelolaan pelayanan agar lebih mudah, lebih cepat, tidak bertele-tele, lebih akurat, lebih sederhana, dan efektif. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program pemerintah dalam rangka menunjang serta meningkatkan pelayanan publik dan sebagai cara dan usaha dalam mencapai good governance atau pemerintahan yang baik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Wawancara yang dilakukan terhadap Kepala bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih ada beberapa hal yang menjadi hambatan salah satunya yaitu standar pelayanan minimal yang belum optimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permasalahan yang terjadi saat ini masih ada hambatan pada penerbitan surat izin dokumen pengurusan izin mendirikan bangunan yaitu lambatnya dokumen yang keluar dan masuk dan keluarnya dokumen tidak sesuai. Hal ini tentunya berpengaruh pada kualitas pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango yang tentunya berdampak kepada masyarakat yang akan mengurus surat izin.

Tabel 1.2

Jumlah Masuk dan Keluar Dokumen Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2021

No	Jenis Perizinan	Dokumen Masuk		Dokumen Keluar	
		Juli	Agustus	Juli	Agustus
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	IMB Gedung Sederhana 1 Lantai	11	8	11	5
2.	IMB Gedung Sederhana 2 Lantai	7	3	7	1
3.	IMB Gedung Tidak Sederhana Dan Gedung Khusus	-	-	-	-

Sumber : Diolah oleh peneliti berdasarkan Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat masalah yang terjadi yaitu lamanya pengerjaan dokumen izin mendirikan bangunan, tandanya berarti beberapa dokumen belum keluar ataupun belum selesai sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu normal pengurusan selama 14-15 hari.

Belum optimalnya sumber daya aparatur yang ada di DPMPTSP menjadi permasalahan kualitas sumber daya manusia yang harus diperbaiki untuk menunjang kualitas pelayanan, adapun permasalahan pada masyarakat yaitu rendahnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan proses perizinan terkhusus proses izin mendirikan bangunan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengambil 2 penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Misra Sari (2019) dengan Judul penelitian “Kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Bulukumba” dan fokus pada kualitas pelayanan perizinan. Hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan yang belum maksimal, yakni berpengaruh pada ketepatan waktu dalam memberikan layanan yang dianggap pengguna masih kurang baik dan masih adanya pegawai yang bersikap belum ramah dalam memberikan layanan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Sutriani Iman Surya dan Nur Hasanah (2018) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada DPMTSP Kota Samarinda. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu Pelayanan perizinan khususnya pada izin mendirikan bangunan (IMB) yang ada di kantor DPMPTSP sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa standar pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi penyelenggara pelayanan

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango” adapun perbedaan penelitian yaitu peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan Menurut Parasuraman (2011:42) dan terdapat perbedaan lokus dan tahun penelitian. Dan adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu fokus pada penelitian mengenai kualitas pelayanan dan mengetahui kualitas pelayanan yang masih belum optimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango.

1.5. Tujuan.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik yang sudah dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Terdapat beberapa cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone Bolango

Fokus penelitian ini dalam rangka mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik dengan fokus penelitian Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh aparatur di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango, penulis menggunakan landasan teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) yang menjelaskan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen atau masyarakat, terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Walaupun teori tersebut datangnya dari dunia bisnis, tetapi tetap bermanfaat dan digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintah.

Penulis menjadikan dimensi tersebut sebagai acuan untuk menunjukkan apakah pelayanan IMB yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak, dan masyarakat puas atau tidak. Tolak ukur tersebut dapat dilihat dari kriteria dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan publik. Adapun indikator pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

3.1.1 Bukti Fisik

3.1.1.1. Kenyaman tempat melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, sarana dan prasarana yang ada pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango sudah cukup memadai, akan tetapi masih ada sarana yang perlu dilengkapi untuk menunjang proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah segala jenis perlengkapan kerja dan sarana lain yang berfungsi sebagai alat utama untuk melaksanakan pekerjaan dan bermanfaat bagi mereka yang bersentuhan dengan organisasi. Namun fasilitas yang dibutuhkan DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango untuk menunjang kualitas pelayanan belum sesuai seperti kursi dan meja yang tidak sesuai yang berpengaruh ke kenyamanan aparatur saat bekerja. Juga, fasilitas internet dan ruang tunggu tidak tersedia. Barang pendukung seperti komputer dan printer sudah tersedia, namun dengan fasilitas pendukung yang lebih banyak dan akses layanan yang lebih banyak, layanan masyarakat bisa membuka beberapa akses layanan lagi.

3.1.1.2 Kemudahan dalam proses pelayanan

Adapun dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango perlu mencapai satu tujuan yaitu tercapainya perizinan yang berkualitas dan peningkatan investasi di Kabupaten Bone Bolango yang cerdas dan berdaya saing. Untuk mencapai tujuan ini, ada juga tujuan yang dicapai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango yakni baik sistem informasi, pelayanan perizinan berbasis teknologi, optimalisasi sumber daya aparatur, sarana dan prasarana dan perizinan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan kepuasan masyarakat, serta memberikan pelayanan administrasi pemerintahan. Pertumbuhan ekonomi melalui perizinan dan investasi.

Tahap pengurusan surat izin yaitu pemohon mencari informasi, mengajukan permohonan mencari informasi, mengajukan permohonan dan melengkapi persyaratan. Petugas memeriksa berkas permohonan dan membuat tanda terima, menerima berkas, menginput, meregistrasi, memberi nomor dan menyerahkan berkas ke back office dan mengembalikan berkas. Kasir pelayanan meneliti berkas permohonan dan

memaraf lembar penerimaan dan penelitian dokumen permohonan. Tim teknis melakukan survey di lokasi rencana bangunan, mengisi format advis teknis dapat diberikan izin atau tidak dan menentukan biaya retribusi sesuai peraturan daerah. Kasir menerima pembayaran sesuai yang ditetapkan tim teknis. Petugas back office mencetak konsep Izin Mendirikan Bangunan. Kasi perizinan memeriksa konsep dokumen surat izin mendirikan bangunan yang telah dicetak. Petugas back office memproses dan mencetak surat Izin Mendirikan Bangunan. Kabid pelayanan perizinan dan Non Perizinan memeriksa serta memaraf Surat Izin Mendirikan Bangunan. Kepala Dinas memeriksa dan menandatangani Surat Izin Mendirikan Bangunan. Petugas Front Office menyerahkan Surat Izin Mendirikan Bangunan kepada pemohon. Petugas back office mengadministrasi dan mengarsipkan Surat Izin Mendirikan Bangunan.

3.1.1.3 Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan

Modal utama dalam menggapai suatu kesuksesan ialah dengan kedisiplinan. Sebagai seorang aparatur, kedisiplinan sebagai pembentukan karakter meliputi sikap, etika dan perilaku. Terlebih dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat yang seharusnya menjadi teladan dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, kedisiplinan pegawai pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango perlu ditingkatkan. Masih adanya pegawai yang meninggalkan ruangnya maupun kantor itu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Seperti yang disampaikan pada wawancara bersama Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Drs. Djoni S. Djafar, MM pada tanggal 18 Januari 2023 mengatakan bahwa :

“dari segi kedisiplinan itu sangat perlu ditingkatkan khususnya yang tenaga kontrak. Apalagi sudah ada peraturan bupati yang mengatur tentang kode etik pelayanan publik, diharapkan hal tersebut menjadi pedoman bagi aparat untuk meningkatkan kedisiplinannya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kedisiplinan pegawai pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango perlu ditingkatkan untuk kenyamanan bagi masyarakat yang mengantri pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

3.1.2 Kehandalan

3.1.2.1 Memberikan pelayanan dengan memuaskan

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan memuaskan sangatlah penting, karena jika terjadi kecerobohan yang dilakukan pegawai bisa menimbulkan kekeliruan dalam pelayanan yang berdampak pada buruknya kualitas pelayanan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango, pegawai sudah menunjukkan pelayanan yang memuaskan dalam melakukan proses pelayanan IMB. Hal ini disampaikan oleh masyarakat Ibu Annita Hippy yang memproses Izin Mendirikan Bangunan yang memberikan tanggapan mengenai pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango:

“Saya tidak pernah mengeluh soal pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango saya sangat senang dengan pelayanan pegawai selama ini. Saya pikir juga mereka cukup tanggap.”

Disampaikan juga oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Abd. Zakir Neo, S.STP, M.Si pada tanggal 19 Januari 2023:

“Kami melakukan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia untuk melihat apakah layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Berdasarkan dari pernyataan diatas, dapat kita ketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Seluruh prosedur pelayanan terlihat sangat jelas sehingga masyarakat yang datang akan mengetahui dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Tabel 4.3
Survei Kepuasan Masyarakat 2022 DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,22	A (Sangat Baik): 88,31-100,00 B (Baik): 76,61-88,30 C (Kurang Baik): 65,00-76,60 D (Tidak Baik): 25,00-64,99
2.	Prosedur Pelayanan	3,23	
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,21	
4.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,32	
5.	Produk Layanan	3,46	
6.	Kompetensi Petugas	3,54	
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,96	
8.	Sarana dan Prasarana	3,88	
9.	Penanganan Pengaduan	3,45	

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango 2022

Oleh karena itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dapat diringkas sebagai berikut:

$$1. \quad \text{Nilai SKM} = \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\ = 3,33 \times 25 = 83,471$$

$$2. \quad \text{Mutu Pelayanan} = \mathbf{B}$$

$$3. \quad \text{Kinerja Unit Pelayanan} = \mathbf{Baik}$$

Tahun 2022, DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango memperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan sebesar 83,47% kualitas pelayanan dikatakan B dan kinerja unit pelayanan dinilai

berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30. Jadi bisa dikatakan baik karena memenuhi syarat.

3.1.2.2 Memiliki standar pelayanan yang jelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango yaitu Bapak Jumaidil. Ap. Sos. M.Ec.Dev pada tanggal 18 Januari 2023 dikatakan bahwa :

“Kami disini untuk melayani masyarakat di bawah peraturan saat ini. Kami tidak berani melakukan apapun yang tidak tercantum dalam SOP. Selain itu, SOP yang ditetapkan oleh DPMPTSP-TK Kabupaten Bone Bolango didasarkan pada standar pelayanan publik dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango berupaya menyeimbangkan program yang dilaksanakan dengan kebutuhan masyarakat.”

Bapak Syaiful Kiraman selaku masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan pada tanggal 19 Januari 2023 membenarkan pernyataan tersebut:

"Saya melihat layanannya bagus. Menurut pendapat saya, program yang dibuat sesuai dengan aturan sehingga lebih memudahkan masyarakat dan sekarang pelayanan sudah secara online sehingga lebih menjangkau masyarakat yang jauh."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango berasal dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena selalu mengacu pada Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan. Jika DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango menetapkan bahwa SOP benar-benar berdasarkan standar pelayanan publik, maka akan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan seperti prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, peralatan, infrastruktur dan keterampilan pegawai. Hal ini dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan Kabupaten Bone Bolango.

3.1.2.3 Memberikan pelayanan dengan akurat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelatihan perizinan dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan bagi pegawai dalam bekerja. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango menetapkan SOP ini berdasarkan standar pelayanan publik dan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Standar pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Abd. Zakir Neo, S.STP, M.Si pada tanggal 19 Januari 2022 dikatakan bahwa:

“Mengenai pelayanan yang akurat, saya rasa sudah begitu baik dan sesuai prosedurnya bagaimana kinerja kami melayani masyarakat sehingga pelayanan disini dapat dikatakan boleh memuaskan dan mengenai kepastian waktu pelayanan untuk semua jenis pelayanan sudah mempunyai batas waktu yang telah ditetapkan.”

Adanya standar pelayanan, tentunya para pegawai harus melaksanakan setiap prosedur tersebut dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat dan handal. Sehingga semua proses pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB dapat segera diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Banyak

isu yang berkembang di masyarakat mengenai kompleksnya kondisi pelayanan perizinan terutama izin mendirikan bangunan, prosedur yang panjang, waktu yang lama, pungutan yang tidak jelas dan banyaknya praktik pungutan liar, belum lagi perilaku penyedia layanan yang tidak ekspresif. Dari permasalahan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango berupaya untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat seperti kepastian waktu, keramahan, prosedur yang sederhana dan biaya transparan.

3.1.3.3 Identitas

Pernyataan pertama disampaikan oleh Bapak Hendra Ridho Gunawan Siregar, selaku sekretaris Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan yang dilaksanakan pada hari Kamis, 13 Januari 2023 bertempat di ruangan Sekretaris Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan yang menyatakan:

Dinas koperasi dan UMKM di Kota Medan mendorong pertumbuhan Koperasi dan UMKM dengan memberikan bimbingan dan pengawasan terhadap kegiatan usaha koperasi dan UMKM. Hal ini dilakukan agar koperasi dan UMKM dapat berkembang dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam perekonomian masyarakat kota Medan. Dinas Koperasi dan UMKM juga mengawasi dan memastikan bahwa produk yang dihasilkan oleh koperasi dan UMKM memenuhi standar kualitas yang baik dan memuaskan konsumen. Selain itu, Dinas Koperasi dan UMKM juga memberikan bantuan dan dukungan agar Koperasi dan UMKM mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, Dinas Koperasi dan UMKM membangun jaringan dan kerjasama dengan berbagai pihak, baik itu dengan instansi pemerintah, swasta, maupun lembaga lainnya. Hal ini dilakukan untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing produk koperasi dan UMKM di Kota Medan.

Pernyataan berikutnya disampaikan oleh Kasubbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan yang dilakukan pada hari Kamis, 13 Januari 2023 bertempat di satu ruangan bersama informan lainnya menyatakan:

Dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Kota Medan Dinas Koperasi dan UMKM berperan sebagai fasilitator, pengawas, dan pelindung UMKM di kota Medan. Dalam hal ini, Dinas Koperasi dan UMKM memiliki tanggung jawab untuk memberikan bantuan teknis, pelatihan, dan pendampingan bagi para pelaku UMKM untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produk mereka. Selain itu, Dinas Koperasi dan UMKM juga bertanggung jawab untuk mengawasi dan memberikan perlindungan bagi UMKM dari praktik bisnis yang tidak sehat dan melindungi hak-hak konsumen. Identitas ini menjadi penting dalam memperkuat posisi UMKM di pasar dan meningkatkan perekonomian masyarakat Kota Medan secara keseluruhan.

3.1.4 Tanggapan

3.1.4.1 Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap pegawai pelayanan yang ada wajib merespon semua masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan baik secara langsung maupun online. Masyarakat akan merasa puas jika kedatangannya di kantor DPMPTSP langsung diarahkan dan diberikan pemahaman terkait prosedur pengurusan IMB.

Pengguna layanan DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango ingin mendapatkan informasi yang mereka cari dan memiliki akses layanan yang tepat dan cepat setiap kali datang ke DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango. Seperti yang disampaikan Bapak Syaiful Kiraman pada tanggal 19 Januari 2023 yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan:

“Informasi seperti persyaratan permohonan izin, jumlah biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan izin diberikan secara rinci dan jelas, sehingga saya dapat mengetahui biaya penerbitan izin. Sekali lagi, pegawai sangat memperhatikan persyaratan permohonan izin. Ada lebih dari satu syarat. Pelanggan harus cepat mempersiapkan penerbitan izin agar izinnya bisa keluar pada waktu yang tepat.” Bentuk pelayanan IMB yang diberikan oleh DPMPTSP harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur. Oleh karena itu, seluruh sumber daya yang ada harus memadai sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat.

3.2 Faktor-Faktor Pendukung dan penghambat

3.2.1 Faktor Penghambat

3.2.1.1 Kurangnya sumber daya aparatur

Sumber daya aparatur merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan khususnya pelayanan IMB. Hal ini dikarenakan pelaksanaan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal tanpa adanya pemenuhan kebutuhan sumber daya aparatur pada setiap bidang pelayanan. Dari wawancara yang telah dilakukan dengan kepala bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Abd. Zakir neo, S.STP, M.Si pada 19 Januari 2023, mengatakan bahwa:

“Untuk pegawai yang bergelar S1 hanya beberapa orang saja disini, hanya sebagian kecil saja dan untuk SLTA yang mendominasi di kantor ini.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa aparatur yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango hanya sedikit yang bergelar S1, sedangkan staf lainnya Lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA).

3.2.1.2 Faktor kemampuan

Pelaksanaan pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango terkendala oleh pembatasan pegawai dalam penggunaan komputer. Berikut pernyataan dari Bapak Abd. Zakir Neo, S.STP selaku Kabid Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 19 Januari 2023, yaitu:

“Hanya sebagian kecil pegawai yang mengerti akan penggunaan komputer sehingga itulah yang menjadi kendala dalam pelayanan disini.”

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa faktor kinerja atau kemampuan aparatur yang menghambat terselenggaranya pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango merupakan organisasi pemerintahan yang misi utamanya melayani masyarakat dan merupakan perangkat yang dapat menjalankan misi dan fungsi pokoknya agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal dan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

3.2.1.3 Kinerja aparatur belum optimal

Tujuan utama aparatur sekarang ini yaitu untuk membangun kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Tujuan tersebut akan tercapai jika adanya pelaksanaan pelayanan yang baik dan optimal. Oleh karena itu, ketika kinerja aparatur dianggap tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, maka secara keseluruhan pemerintahan tersebut juga tidak mampu atau gagal. Hal tersebut dapat diketahui ketika masyarakat sendiri yang merasakan bentuk pelayanan dan hasil dari pelayanan tersebut lalu menyampaikan adanya keluhan dari pelaksanaan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, kinerja aparatur pada DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango belum optimal. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat mengeluhkan proses pengurusan IMB yang datang pada kantor pelayanan pada 19 Januari 2023 mengatakan bahwa:

“Penerbitan IMB saya dari tahun lalu dari bulan april sampai sekarang belum terbit, saya juga dijanjikan gambar dari aparat tapi sampai sekarang juga belum ada.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya kendala dari pegawai dalam menerbitkan IMB bagi masyarakat serta jaminan waktu yang disampaikan belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang ada. Walaupun kendala yang ada masih terbilang minim tetapi tetap memberikan dampak bagi masyarakat yang mengajukan IMB. Selain itu, beberapa faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas seperti kurangnya sumber daya aparatur, disiplin aparatur serta terbatasnya sarana dan prasarana yang menjadi penyebab utama kinerja aparatur DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango belum optimal.

3.3 Upaya-Upaya Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat

3.3.1 Upaya yang dilakukan .

3.3.1.1 Melakukan Rekrutmen yang tepat

Upaya untuk mengatasi kekurangan sumber daya aparatur ialah dengan melakukan rekrutmen yang tepat. Baik itu melalui internal ataupun dari eksternal organisasi sesuai dengan kebutuhan. Lambatnya proses pelayanan menjadi akibat dari kekurangan aparatur pada bidang tertentu. Kebutuhan akan pentingnya pemenuhan aparatur pada masing-masing bagian agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar dengan jaminan waktu yang tepat. Proses rekrutmen yang dilakukan ini bertujuan untuk memperoleh sumber daya aparatur yang sesuai dengan klasifikasi kebutuhan DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango dan sebagai salah satu alat pada dinas dalam pembaharuan dan pengembangan aparatur sesuai dengan bidang masing-masing

3.3.1.2 Pembinaan disiplin aparatur

Kedisiplinan merupakan suatu hal yang mempengaruhi kinerja aparatur. Disiplin mempunyai peran penting dalam membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas. Disiplin berkaitan dengan aturan yang ditaati oleh aparatur. Aturan tersebut dibuat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango haruslah memiliki aparatur yang disiplin dalam pelaksanaan pelayanan IMB. Pembinaan disiplin harus terus dilakukan agar kesadaran bagi aparatur dapat tertanam. Pembinaan yang dilakukan berupa pemberian reward and punishment. Bagi aparatur yang memiliki kedisiplinan yang baik tentunya harus diberi reward atau penghargaan, namun sebaliknya bagi yang tidak disiplin diberi punishment agar tidak mengulangi perbuatan yang dilakukan. Pembinaan tersebut dapat dilihat dari absensi setiap harinya, ketepatan waktu, penampilan, serta pekerjaan yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pembinaan disiplin salah satunya juga dilakukan dengan terus mensosialisasikan aturan dan selalu mengingatkan betapa pentingnya ketaatan terhadap aturan yang berlaku demi kepentingan bersama. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan jiwa taat aturan kepada aparatur DPMPTSP.

3.3.1.3 Peningkatan kualitas sumber daya manusia

Keberhasilan suatu pelayanan salah satu faktornya adalah dengan memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup dan mumpuni dalam setiap bidang yang ada. Upaya yang dilakukan oleh sekretaris DPMPTSP

Kabupaten Bone Bolango dalam memberikan perhatian dan peringatan terkait kedisiplinan pada pegawai yang kurang disiplin dan peduli. Untuk itu memberikan materi pelatihan ke pegawai juga diperlukan. Penulis menganalisis bahwa perlunya peningkatan kemampuan dan motivasi kerja bagi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat dibutuhkan agar aparat dapat memacu kemampuan yang dimiliki sehingga dengan semakin baiknya kemampuan pegawai maka akan dapat terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sesuai dengan hasil analisis terhadap masalah yang terjadi di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango yaitu harus mengutamakan Adanya sikap peduli dan perhatian sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan untuk mencapai kepuasan masyarakat, pelayanan yang berkualitas perlu diupayakan sebagai instansi pelayanan masyarakat yang berorientasi pelayanan publik. Memberikan sikap peduli dan perhatian yang lebih terhadap masyarakat yang membutuhkan. Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone Bolango juga telah membuat tempat khusus yakni untuk pengaduan bagi masyarakat yang memiliki keluhan ataupun yang ingin disampaikan terkait dengan masalah yang ada pada IMB. Ruang yang dibuat tersebut pun membuat masyarakat merasa puas karena dapat menyampaikan apapun keluhan terkait perizinan. Organisasi di bidang pelayanan dalam pemberian pelayanan sangat berpengaruh pada pengaduan dari pengguna jasa. Hal ini terjadi karena karakteristik pelanggan yang berbeda. Pengguna layanan menghargai pegawai yang menangani penanganan keluhan yang diajukan dengan serius dan bekerja sama untuk mencari solusi yang terbaik. Pegawai dalam situasi seperti itu perlu bersedia untuk menyelesaikan masalah dan hambatan dengan hati-hati, akurat dan bijaksana. Pengaduan dari pengguna jasa merupakan salah satu ekspresi yang digunakan untuk menilai kualitas yang diterima oleh pegawai. Pengaduan disebabkan oleh ketidakpuasan pengguna jasa saat menerima pengaduan. setiap petugas harus menghadapi pengaduan tersebut dan memberikan solusi atas pengaduan tersebut.

Melayani tanpa membedakan merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi yang dilakukan oleh pengguna layanan. Untuk melaksanakan pelayanan perizinan maka diperlukan empati yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Empati yang dimaksud yaitu pelayanan yang adil/tidak diskriminatif dan keramahan pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun serta kemudahan akses pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data Kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango masi terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Rumusan Masalah yang terjadi membuat peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone Bolango masih terdapat indikator kualitas pelayanan yang belum optimal dan harus dibenahi antara lain :

- a) Masyarakat masih banyak yang belum paham dan mengerti terkait pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan, perlunya sosialisasi dan pemahaman alur yang mudah dibutuhkan untuk masyarakat agar lebih mudah dipahami baik tahap pengurusan pelayanan berbasis teknologi ataupun datang langsung ke kantor
- b) Terkait kedisiplinan yang harus lebih ditingkatkan lagi khususnya pegawai tenaga kontrak karena sudah ada peraturan Bupati tentang kode etik yang mengatur, pegawai juga harus menerapkan disiplin sebagai contoh kepada pegawai yang lain. Perlunya sanksi pegawai yang masih datang terlambat ke kantor dan memberi aspirasi pada pegawai tertentu.
- c) Terkait jaminan ketepatan waktu masih ada masyarakat yang mengeluh karena lambatnya pengurusan surat dan ketidakjelasan jangka waktu yang telah ditetapkan, ini menjadi hal yang harus diperhatikan karena masyarakat akan menilai dan responsive terhadap kinerja organisasi.
- d) Perlunya peningkatan dalam pemberian layanan dengan cepat, tanggap, dan tepat, merespon setiap masyarakat yang ingin mengurus permohonan perizinan.
- e) Peningkatan kemudahan dalam akses pelayanan dan melayani tanpa adanya diskriminatif berupa tidak membedakan masyarakat untuk memberikan pelayanan permohonan perizinan.

Keterbatasan Penelitian: penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan topik yang serupaberkaitan dengan Penempatan Pegawai Negeri Sipil untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelmentasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- J.W Creswell. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Neuman, W. L. 2015. *Metodologi penelitian sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Zeinthml et al. 1990. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Cipta Karya.
- <http://dpmptsp.bonebolangokab.go.id>. Dokumen Perencanaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango Rencana Strategi 2016-2021
- <http://perizinan.bonebolangokab.go.id/ptsp/>. *Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Bolango*.