

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DALAM
MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN
MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Muhamad Andi Mahmud

Npp. 29.1596

*Asdaf Kabupaten Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: andimahmud919@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): This research is based on five things, namely the provision of IMB services, Lack of alertness apparatus in providing IMB services, Lack of public awareness of orderly administrative behavior in IMB, Facilities and infrastructure that support IMB services have not Adequate, Lack of information about IMB Services. **Objectives:** The purpose of this study is to assess the success of a program or determine the effectiveness of services in DPMPTSP Muna Regency, especially in IMB services. **Methods:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach and analysis of service effectiveness according to Duncan's theory of effectiveness by covering several dimensions, namely goal delivery, integrity, and adaptation. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The achievement of the objectives covers a period of time and is good and clear, the interrogation regarding the socialization process is good and consistent, the implementation of facilities and infrastructure as well as the workforce is good and will not be maximized, especially the quality of the workforce. **Conclusion:** The service in the Building Permit (IMB) at DPMPTSP has been running effectively but not yet optimal, this can be seen from the incomplete achievement of the expected targets or targets, to overcome the obstacles faced, efforts are made to provide socialization to the community, improve and provide debriefing the strength of technical team personnel and forming a technical implementing unit (UPT). **Keywords:** Effectiveness, Public Service, Building Permit

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Penelitian ini di latar belakang oleh lima hal, yaitu Penyediaan pelayanan IMB, Kurangnya kesigapan aparaturnya dalam memberikan pelayanan IMB belum maksimal, Kurangnya kesadaran masyarakat akan perilaku tertib administrasi dalam IMB, Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan IMB belum Memadai, Kurangnya keterbukaan informasi tentang Pelayanan IMB. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk menilai keberhasilan suatu program atau mengetahui efektivitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Muna khususnya dalam pelayanan IMB. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap efektivitas pelayanan menurut teori efektivitas menurut Duncan dengan mencakup beberapa dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pencapaian tujuan meliputi jangka waktu dan tujuan sudah baik dan transparan, integrasi menyangkut proses sosialisasi sudah baik dan konsisten, dalam adaptasi meliputi sarana dan prasarana serta tenaga kerja sudah baik akan tetapi belum maksimal, khususnya kualitas tenaga kerja. **Kesimpulan:** Pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP sudah berjalan efektif namun belum optimal, Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya secara utuh

target ataupun sasaran yang diharapkan, untuk mengatasi kendala yang dihadapi tersebut diupayakan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat, meningkatkan dan memberikan pembekalan kekuatan personil tim teknis serta membentuk unit pelaksana teknis (UPT).

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara hukum yang menjamin dan melindungi hak semua orang, salah satunya adalah hak atas pelayanan yang baik. Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan hakikat suatu negara, yaitu suatu negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan dari setiap warga negaranya berkenaan dengan suatu sistem pemerintah yang mendukung terselenggarakannya pelayanan publik yang bermutu dengan pemenuhan kebutuhan dasar. Kebutuhan seperti barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kemajuan suatu daerah tidak hanya dapat di lihat dari aspek percepatan pembangunan. Ciri-ciri masyarakat dewasa ini yaitu bersifat kritis dan mampu mencerna, serta mampu menilai kualitas/mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Kepiawaian masyarakat ini disebabkan oleh tingkat pendidikan yang sudah mengalami kemajuan. Pendidikan memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu suatu bangsa dan sumber dari segala kemajuan suatu bangsa. Kondisi ini telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk membangun kualitas dan daya pikirnya. Oleh karena itu kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang baik akan dapat terwujud.

Masyarakat setiap saat menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dari para pelayan publik, tetapi pada kenyataannya keinginan itu sering tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Mantan Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai yang baru purna tugas pada Februari 2021 yang lalu, dimana beberapa Pemerintah Daerah belum memiliki standar pelayanan publik yang baik dan pemerintah daerah masih harus melengkapi standar pelayanan publik berupa informasi biaya, prosedur, jangka waktu dan kepastian hukum investasi. Hal tersebut perlu dilakukan untuk membantu peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik dan membantu mencegah terjadinya korupsi. Hal ini disampaikan oleh Mantan Ketua Ombudsman RI tersebut ketika memberikan sambutan saat Penganugerahan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2019 di kawasan Jakarta Pusat. [https://www.cnnindonesia.com/nasional/20191127124804-20-451937/survei-kepatuhanombudsman-banyak-pemda-dapat-rapor-merah, 2 September 2021 Pukul 10.00 Wita](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20191127124804-20-451937/survei-kepatuhanombudsman-banyak-pemda-dapat-rapor-merah,2%20September%202021%20Pukul%2010.00%20Wita)

Berdasarkan pernyataan di atas, bentuk kesiapan dan profesionalisme dari aparatur dituntut agar dapat menangani tekanan dari masyarakat yang cenderung meningkat setiap waktu. Pemerintah Kabupaten Muna yang merupakan sasaran penelitian adalah satu dari sekian banyak daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara yang berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan sosialisasi. Adanya sosialisasi penyelenggaraan pelayanan diharapkan mampu melahirkan inovasi hebat dan luar biasa dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dapat memberikan perubahan signifikan bagi masyarakat dan pembangunan. Hal tersebut merupakan kewajiban dari pemerintah dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan dan mewujudkan pemerintahan yang terbuka bagi masyarakat dengan menerapkan standar pelayanan publik di Kabupaten Muna.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pasal 39 ayat (1) dijelaskan bahwa “Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi masyarakat, daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu Daerah Kabupaten/kota yang melekat pada Dinas Daerah Kabupaten/kota yang menyelenggarakan Urusan Pemerintah dibidang penanaman modal”.

Dengan memperhatikan uraian di atas telah dijelaskan juga dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa “Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengurusannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap penerbitan dokumen dilakukan di satu tempat”.

Untuk melaksanakan ketentuan yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, serta menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Muna menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 6 Tahun 2016 telah diuraikan dan diatur mengenai pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Muna, pada pasal 1 ayat (9) bahwa “Dinas adalah Dinas Kabupaten Muna”, kemudian pada pasal 2 huruf (d) bahwa “Termasuk salah satu di dalamnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

Berdasarkan uraian di atas, selanjutnya untuk memperjelas tugas pokok dan fungsi pemerintahan yang menjadi kewenangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Pemerintah Kabupaten Muna menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna. Pada Pasal 1 ayat (9) bahwa “Pelimpahan Wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban dan tanggung jawab perizinan dan non perizinan, termasuk penandatanganannya atas nama penerima wewenang”.

Pemerintah Kabupaten Muna telah melakukan berbagai upaya dalam rangka melaksanakan pembangunan di Kabupaten Muna. Bupati Muna bersama DPRD Kabupaten Muna telah menyusun seperangkat kebijakan di sektor pembangunan untuk meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana pemukiman.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan wawancara melalui telepon dikarenakan kondisi pandemi saat itu dengan pihak yang melakukan atau menerima pelayanan, beberapa persoalan yang timbul terkait dengan pemberian pelayanan perizinan, seringkali petugas memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sehingga memaksa masyarakat untuk meluangkan waktu dan database instansi yang tidak saling terhubung satu dengan yang lain sehingga menyita waktu yang cukup lama serta sulit bagi mereka untuk mengetahui kapan pelayanan bisa mereka terima. Begitu juga dengan tarif atau biaya pelayanan, jumlah yang tidak sedikit mereka gelontorkan untuk penerbitan perizinan sehingga masyarakat merasa sangat tidak diuntungkan oleh petugas pelayanan. Hal-hal tersebut menjadikan masyarakat yang hendak mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Muna mencoba melanggar peraturan dan ketentuan yang berlaku, biasanya hal yang sudah sering dijumpai di lapangan banyak masyarakat yang mendirikan bangunannya terlebih dahulu dan mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) setelahnya.

Permasalahan lain yang dihadapi masyarakat ketika ingin mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah masalah keterbukaan informasi baik dari segi internal yaitu terdapat pungutan tidak resmi, waktu yang tidak efisien menyebabkan proses penyelesaian lambat, pegawai kurang disiplin dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Lebih lanjut dari segi eksternal, masyarakat kurang memahami prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan serta kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang administrasi pelayanan, yang menunjukkan kurangnya sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus diikuti agar dapat memperoleh pelayanan pemerintah.

Permasalahan lain yang terjadi saat pelayanan izin mendirikan bangunan adalah Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dan citra pemerintah dimata masyarakat saat ini yang sudah menurun, terbukti dengan masih adanya keluhan yang diajukan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah seperti yang telah dijelaskan di paragraf sebelumnya. Hal ini mengakibatkan dampak buruk akan peningkatan kualitas pelayanan umum yang diberikan, sehingga masyarakat menjadi enggan untuk mengurus kepemilikan Izin Mendirikan Bangunan(IMB).

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Alfiansyah (2020), judul Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yakni Efektivitas Pelayanan Pemberian IMB oleh Dinas PTSP kota Makassar, dinilai baik. Dinas PTSP memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah kepengurusan yaitu berupa melengkapi persyaratan dalam bentuk berkas-berkas untuk pengurusan IMB di Dinas PTSP Kota Makassar.

Kedua, Yekti Prestiana (2011), judul Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang, dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian yakni Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang, secara keseluruhan pelayanan pembuatan IMB sudah berjalan efektif, hal ini dilihat dari angka hasil penelitian yang mencapai angka 73% dari minimal 70% angka yang dihipotesiskan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penulis.

1.5 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara.

II. METODE

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat penting dalam penelitian, mengingat tujuan dari penelitian adalah mengumpulkan data dimana data yang dikumpulkan dapat digunakan sebagai bahan penyelesaian penelitian.

Peneliti dalam penelitian ini sejatinya menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan induktif dimana pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik pengamatan dan pendekatan lapangan. Teknik ini dilakukan dengan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. analisis terhadap efektivitas pelayanan menurut teori efektivitas menurut Duncan

dengan mencakup beberapa dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna

Dalam upaya untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna, maka penulis melakukan analisis berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dengan pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Muna, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menggunakan teori efektivitas menurut Duncan mengenai Ukuran Efektivitas yang meliputi 3 (tiga) dimensi, yaitu:

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian merupakan suatu proses dari keseluruhan upaya untuk mencapai suatu hasil yang ideal atau optimal. Dalam sebuah pelayanan, pencapaian tujuan memberikan titik fokus yang membantu menyelaraskan pemberi pelayanan dalam sebuah organisasi, sehingga menjamin dan memastikan bahwa petugas atau pemberi pelayanan bekerja untuk satu tujuan yang membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam pelayanan. Pencapaian tujuan meliputi beberapa faktor diantaranya dasar hukum, waktu dan tujuan yang merupakan target konkrit.

Tujuan dari DPMPTSP Kabupaten muna sendiri terdapat dalam Visi Dinas yaitu Terwujudnya Iklim Penanaman Modal yang berdaya saing untuk Mendukung Kualitas Perekonomian Daerah Kabupaten Muna. Jadi, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Muna memiliki visi yang jelas, merupakan tujuan yang ingin dicapai, impian dan cita-cita dinas kedepan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki peran penting dalam pembangunan rumah. Hal ini dikarenakan IMB memiliki fungsi memberikan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun, sehingga tidak ada gangguan atau hal yang dapat merugikan kepentingan orang lain. Terdapat beberapa dasar hukum yang mengatur tentang penyelenggaraan IMB salah satu di antaranya yaitu Peraturan Bupati Muna Nomor 08 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna dan Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 08 Tahun 2013 tentang Retribusi Perizinan, serta mengenai pelayanan perizinan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa di DPMPTSP Kabupaten Muna dalam kepengurusan IMB berpedoman dan mengacu kepada regulasi yang ada, sehingga kepengurusan IMB dapat dikatakan baik dan transparan. Selain itu dalam pelaksanaan regulasi yang ada, Kepala Dinas menyalurkan kewenangan secara vertikal baik kepada Kepala Bidang, Kepala Seksi, bahkan Staf Kantor.

3.1.2 Integrasi

Integrasi adalah ukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, mengembangkan konsensus dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat serta perangkat dinas dapat disimpulkan bahwa pemerintah DPMPTSP memiliki tanggung jawab dan telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat selaku penerima pelayanan, dengan memberikan keringanan dan tidak mempersulit masyarakat yang ingin mengurus surat izin apapun khususnya

IMB. Namun dalam pelayanan pemberian IMB dapat dikatakan belum berjalan maksimal dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami prosedur dan mekanisme kepengurusan IMB. Hal ini menjadi tanggung jawab bagi DPMPTSP untuk segera dan lebih bergerak lagi untuk mensosialisasikan segala hal yang berkaitan dengan kepengurusan IMB.

Adapun proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Muna diatur dalam Peraturan Bupati Muna nomor 7 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Muna. Mengenai persyaratan yang telah ditetapkan dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan sangat penting artinya bagi masyarakat yang akan mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan. Kejelasan ini diperlukan agar masyarakat yang ingin mengurus IMB dapat mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam mengurus IMB sehingga mereka tidak bingung.

Berdasarkan Pernyataan diatas dan hasil wawancara yang dilakukan dengan para pejabat dan perangkat dinas, pemerintah dalam hal ini DPMPTSP sudah berupaya untuk memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat di antaranya tentang pentingnya kepemilikan surat IMB, mekanisme, prosedur, dan persyaratan yang dibutuhkan ketika mengurus surat IMB baik melalui papan iklan ataupun sosialisasi. Tetapi hal demikian tidak menjamin masyarakat secara keseluruhan mau mengurus surat IMB, dikarenakan masih ada sebagian masyarakat menganggap bahwa surat IMB tidak terlalu penting.

3.1.3 Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap kondisi lingkungannya. Dalam proses adaptasi terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi adaptasi di antaranya peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

Tabel 1.

Jumlah pegawai berdasarkan status kepegawaian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna

No.	Status Kepegawaian	Jenis Kelamin		Jumlah	Keterangan.
		Laki-laki	Perempuan		
1	2	3	4	5	6
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	15	12	27	Orang
2.	Pegawai Tidak Tetap (PTT)	6	4	10	Orang
Jumlah				37	Orang

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Muna Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dan hasil wawancara bersama pejabat dan perangkat dinas serta masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Pegawai di kantor DPMPTSP sudah cukup memadai dalam pelayanan IMB, namun perlu ditingkatkan lagi melalui pelatihan dan pembelajaran lainnya apalagi pegawai atau tim teknis yang berurusan dengan IMB di DPMPTSP adalah tim teknis PUPR dan jumlahnya sedikit sehingga perlu adanya penambahan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor DPMPTSP.

Proses adaptasi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, agar tujuan bersama dapat tercapai. Selain memudahkan, adanya sarana dan prasarana yang memadai juga mempercepat proses kerja organisasi atau lembaga. Produktivitas kegiatan dapat meningkat karena terbantu oleh adanya sarana dan prasarana memadai.

Tabel 2.

Sarana dan Prasarana yang terdapat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Muna

No.	Nama / Jenis Barang	Jumlah	Tahun Pembelian
1	2	3	4
1. PERALATAN			
Alat Angkutan :			
2.	Kendaraan Roda 4	1	2013
3.	Kendaraan Roda 2	2	2013
Alat Rumah Tangga			
2.	Notebook	2	2013
3.	Laptop	1	2013
4.	Printer	2	2013
5.	Komputer	1	2013
6.	Printer	2	2014
7.	Dispenser	2	2013
8.	Meja	6	2013
9.	Meja	10	2014
10.	Lemari	4	2013
11.	Lemari	2	2014
12.	Kursi Kerja	16	2012
13.	Kursi Kerja	12	2013
14.	Kursi Kerja	10	2014
15.	Buku Peraturan Perundangan-undangan	105	2013
16.	Buku Peraturan Perundangan-undangan	2	2014
17.	Televisi	1	2013
18.	Televisi	1	2014
19.	AC	1	2013
2. MESIN			
	Mesin Ketik	1	2012

Sumber: Kantor DPMPTSP Kabupaten Muna

Berdasarkan tabel di atas dan hasil wawancara dengan pejabat serta perangkat dinas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada dan dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Muna dalam hal pelayanan IMB sudah baik dalam hal kuantitas dan kualitas, sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

3.2 Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Terdapat 3 faktor penghambat dalam pelayanan IMB kepada masyarakat. Faktor ini merupakan hal yang menjadi salah satu kendala terciptanya Efektivitas pelayanan surat IMB.

3.2.1 Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat masih rendah karena sebagian masyarakat belum memahami arti penting dari adanya IMB dan juga masyarakat masih menganggap bahwa IMB tidak terlalu penting. rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengurus surat IMB disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Ketidaktahuan masyarakat bahwa setiap mendirikan bangunan harus ada izin dari pemerintah. Dalam hal ini pemerintah sudah mengeluarkan peraturan yang mengatur tentang perizinannya.
2. Ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur surat IMB.
3. Adanya pemikiran bahwa tanah yang dimiliki itu adalah miliknya sendiri, jadi untuk apa harus izin lagi bila hendak mendirikan bangunan.
4. Adanya keengganan untuk berurusan dengan pemerintah karena dianggap berbelit-belit, butuh biaya yang mahal dan prosesnya yang lama.
5. Belum mengetahui manfaat kepemilikan surat IMB.

Berdasarkan pengamatan penulis rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus surat IMB ini bukanlah sepenuhnya kesalahan dari masyarakat itu sendiri tetapi juga aparatur pemerintahan yang kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya IMB, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat dari kepemilikan IMB itu sendiri.

3.2.2 Jumlah Tim Teknis Kurang Memadai

Peran dan kedudukan pegawai sangat penting dan menentukan, sebab pegawai merupakan unsur aparatur negara dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Oleh karena itu, pegawai dituntut memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik serta mumpuni dibidangnya, tidak hanya kemampuan pribadi namun juga keterampilan dalam menggunakan sarana pendukung pelayanan. Untuk di Kantor DPMPTSP Kabupaten Muna sendiri sudah baik dan memadai dalam fasilitas kantor namun masih terkendala dengan jumlah tim teknis yang mana untuk tim teknis yang berurusan dengan Izin mendirikan Bangunan (IMB) ialah Tim teknis Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).

Dari hasil wawancara dan pernyataan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya pegawai yang menjadi perwakilan instansi terkait justru menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat.

3.2.3 Masyarakat yang enggan Mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Permasalahan berikutnya yang terdapat di lapangan adalah masyarakat di Kabupaten Muna masih ada yang enggan mengurus surat IMB, sehingga masih terdapat bangunan liar di Kabupaten Muna itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat dan perangkat dinas dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat masih enggan mengurus surat IMB dikarenakan mereka belum paham pentingnya mempunyai IMB dan juga mereka belum memahami syarat dan SOP kepengurusan IMB. Alhasil, seperti pada kasus yang terjadi pada tahun 2017 lalu dimana DPMPTSP dan Satuan Polisi Pamong Praja telah membongkar beberapa unit bangunan bermasalah di dua lokasi berbeda di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna karena bangunan tersebut tidak memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan dan telah disurati hingga berkali-kali.

3.3 Upaya yang dikakukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan IMB

Efektivitas Pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat yang mana membuat kurang efektif dan efisiennya pelayanan IMB. Oleh karena itu Kantor DPMPTSP mengupayakan agar dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Adapun upayanya adalah sebagai berikut:

3.3.1 Sosialisasi

Sosialisasi IMB sangat penting dan perlu bagi masyarakat, tujuannya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya IMB. Sosialisasi berupa tata cara persyaratan (SOP) pembuatan IMB serta sanksi yang didapatkan ketika tidak memiliki IMB. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 9 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan pejabat dan perangkat dinas serta pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP telah berupaya melaksanakan sosialisasi IMB dengan melibatkan kecamatan dan kelurahan. Adapun *outcome* dari sosialisasi ini sebagian besar sudah baik ditandai dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengurus IMB di Kantor DPMPTSP. Namun disisi lain masih ada masyarakat yang belum mengurus IMB ini ditandai dengan masih adanya ditemukan bangunan yang tidak memiliki surat IMB saat adanya sidak lapangan yang dilakukan oleh DPMPTSP bekerja samadengan Satpol PP serta kecamatan dan kelurahan.

3.3.2 Peningkatan dan Pembekalan Kekuatan Personil Tim Teknis

Kekuatan Personil Tim Teknis merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan tugas dan fungsi di Kantor DPMPTSP Kabupaten Muna dalam memberikan pelayanan yang optimal dan bertanggung jawab kepada masyarakat khususnya Pelayanan pembuatan IMB. Ketersediaan personil Tim Teknis khususnya Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dianggap perlu menjadi perhatian oleh pemerintah. Dengan peningkatan kekuatan Personil proses pelayanan IMB di Kantor DPMPTSP Kabupaten Muna tentunya akan lebih baik, Pelayanan yang diterima optimal seperti proses penyelesaian waktu pembuatan surat IMB sehingga masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Muna Khususnya pelayanan IMB di Kantor DPMPTSP. Selain peningkatan kekuatan personil tim teknis perlu juga adanya pembekalan berupa pelatihan bagi semua pegawai kantor, misalnya mengenai tata kerja dan administrasi sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam mencapai hasil kerja yang diinginkan.

3.3.3 Membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) DPMPTSP

Salah satu upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Muna dalam mengatasi masalah bangunan tanpa Surat IMB yaitu bekerja sama dengan membentuk UPT untuk melakukan beberapa tugas dan fungsi yang salah satunya kegiatan rutin dalam *survey* lokasi, pengawasan dan kontrol bangunan di Kabupaten Muna. Dengan upaya ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat IMB sehingga hal-hal yang tidak diinginkan seperti pembongkaran paksa dari UPT DPMPTSP Kabupaten Muna tidak terjadi.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Muna dalam mengatasi masalah bangunan tanpa Surat IMB yaitu bekerja sama dengan membentuk UPT untuk melakukan beberapa tugas dan fungsi yang salah satunya kegiatan rutin dalam *survey* lokasi, pengawasan dan kontrol bangunan di Kabupaten Muna. Dengan upaya ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat IMB sehingga hal-hal yang tidak diinginkan seperti pembongkaran paksa dari UPT DPMPTSP Kabupaten Muna tidak terjadi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Muna sudah efektif namun belum optimal. Hal ini disebabkan belum tercapainya secara utuh target ataupun sasaran yang diharapkan. Penulis menemukan temuan penting, yaitu tujuan dinas dan jangka waktu pelayanan sudah baik dan transparan, proses sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan serta memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat dinilai baik dan cukup konsisten, sarana dan prasarana sudah memadai, akan tetapi kualitas dan kuantitas tenaga kerja masih belum maksimal sehingga perlu adanya peningkatan, pembekalan berupa pelatihan sehingga efektif dan efisien dalam mencapai hasil kerja yang diinginkan, serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan temuan Alfiansyah (2020), bahwa Pelayanan pemberian IMB oleh Dinas PTSP kota Makassar, dinilai sudah berjalan baik. Dimana dinas PTSP sebagai pelaksana melibatkan masyarakat dan seluruh stakeholders dari pelayanan yang di berikan. Memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan dengan melengkapi sejumlah persyaratan dalam bentuk berkas-berkas untuk pengurusan IMB di Dinas PTSP kota Makassar. Dengan jauh berbeda dengan temuan Yekti Prestiana (2011), bahwa secara keseluruhan pelayanan pembuatan IMB Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang sudah berjalan efektif, hal ini dilihat dari angka hasil penelitian yang mencapai angka 73% dari minimal 70% angka yang dihipotesiskan. Penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teori Albert dan Zemke, di dalam teori ini terdapat 3 indikator yakni, Strategi, Sistem, Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan perbandingan antara penelian yang dilakukan oleh penulis saat ini dengan penelitian sebelumnya, ketiganya sudah menarik kesimpulan bahwa pelayanan IMB di lokus masing-masing sudah berjalan efektif namun belum maksimal, dikarenakan masih adanya kekurangan di lokus penelitian masing-masing. Oleh karena itu, keaktifan dan keterlibatan langsung pimpinan sangat dibutuhkan untuk mengetahui apa saja kekurangan dari pelayanan yang diberikan dinas dan untuk mengetahui keluhan dari masyarakat. Sehingga dapat membuat atau memberikan kebijakan terkait masalah tersebut.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP sudah berjalan efektif namun belum optimal, Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya secara utuh target ataupun sasaran yang diharapkan, ditinjau dari teori efektivitas menurut Duncan dengan mencakup beberapa dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi, dimana dari tiga dimensi duatercapai dan satu belum tercapai. Pencapaian tujuan yang meliputi beberapa faktor yaitu jangka waktu dan tujuan sudah baik dan transparan, integrasi yang menyangkut proses sosialisasi sudah baik dan cukup konsisten. Dalam dimensi adaptasi yang meliputi sarana dan prasarana serta tenaga kerja sudah baik akan tetapi masih belum maksimal dan perlu diperbaiki, khususnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Untuk fasilitas di Kantor DPMPTSP sendiri sudah memadai, namun terkendala dengan jumlah Tim Teknis. Tim Teknis yang berurusan dengan IMB di DPMPTSP adalah Tim Teknis PUPR dan jumlahnya itu sedikit sehingga perlu adanya penambahan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

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 Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: PT. Bayu Media Publishing.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Crasswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Tradition* . London: Sage Production.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (1997). *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur*. (Djarkasih, Penerj.) Jakarta: PT. Elex Media Komputido.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya:Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik- Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

- Machfiroh, A. (2015). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) di Kota Palu. *e-Jurnal Katalogis* , 179-185.

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna
- Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 8 Tahun 2013 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
- Peraturan Daerah Kabupaten Muna Nomor 9 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Bupati Kabupaten Muna Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- Peraturan Bupati Kabupaten Muna Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Muna

SUMBER LAIN

- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20191127124804-20-451937/survei-kepatuhan-ombudsman-banyak-pemda-dapat-rapor-merah>