

## PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN

A. Saldi Satriawan

NPP. 29.1352

Asdaf Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [asaldisatriawan@gmail.com](mailto:asaldisatriawan@gmail.com)

### ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The implementation of the Building Permit (IMB) service in Bone Regency currently still requires more attention. It can be seen that there are still people who do not know the requirements that must be met for the issuance of a Building Permit (IMB) and there are also people who still feel lazy to come to the service office to make a Building Permit (IMB). Most of them still involve the services of brokers to take care of the permit. This is due to the low level of public awareness and lack of socialization regarding the importance of having a Building Permit (IMB) in Bone Regency. **Objective:** This study aims to determine and understand the quality of service in the implementation of IMB services in Bone Regency, South Sulawesi Province, to find out the inhibiting factors and efforts to overcome existing obstacles. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative approach because all the data obtained in the form of interviews and face-to-face or by means of interviews, observations and documentation. **Result/Findings:** The findings obtained by the authors in this study are based on indicators from the theory used, namely the implementation of IMB services (building permits) in DPMPSTSP Bone Regency is good. Judging from the indicators, which are dominated by 3 indicators, it is of good value. 1) Tangible (tangible) is not good. 2) Reliability (reliability) is good. 3) Responsiviness (responsiveness) is good. 4) Assurance (guarantee) is not good. 4) Empathy (caring) is good. **Conclusion:** The results showed that the implementation of the Building Permit (IMB) service in Bone Regency had been going well, but there were still some things that needed attention. Seen in terms of facilities and infrastructure, the discipline of the apparatus, as well as timely guarantees in the services provided have not run optimally. The inhibiting factors are the lack of apparatus resources, apparatus discipline, limited facilities and infrastructure, and the performance of the apparatus is not optimal. Based on these inhibiting factors, the effort that can be done is to carry out the right recruitment, fostering apparatus discipline, providing adequate facilities and infrastructure, and carrying out formal and non-formal education. From the discussion above, the writer has suggestions, namely that it is necessary to strive for the recruitment of apparatus who master certain fields, to study further related to communication, coordination, supervision and evaluation in IMB services, and the need to increase the competence of the apparatus.

**Keywords:; Service implementation, Building Permit (IMB)**

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone saat ini masih memerlukan perhatian lebih. Terlihat masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta ada juga masyarakat yang masih merasa malas untuk datang ke kantor pelayanan guna membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kebanyakan diantara mereka masih melibatkan jasa calo untuk mengurus surat izin tersebut. Hal tersebut disebabkan dari rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan pada pelaksanaan pelayanan IMB di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan, mengetahui faktor penghambat dan upaya dalam mengatasi hambatan yang ada. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu 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:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini berdasarkan indikator dari teori yang digunakan yaitu pelaksanaan pelayanan IMB (izin mendirikan bangunan) di DPMPSTSP Kabupaten Bone sudah baik. Dilihat dari indikator yang didominasi oleh 3 indikator bernilai baik. 1) Tangible (berwujud) belum baik. 2) Reliability (kehandalan) baik. 3) Responsiveness (ketanggapan) baik. 4) Assurance (jaminan) belum baik. 4) Emphaty (rasa peduli) baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Terlihat dalam hal sarana dan prasarana, kedisiplinan aparatur, serta jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan optimal. Faktor penghambat yang dimiliki yaitu kurangnya sumber daya aparatur, disiplin aparatur, terbatasnya sarana dan prasarana, dan kinerja aparatur belum optimal. Berdasarkan faktor penghambat tersebut maka upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan rekrutmen yang tepat, pembinaan disiplin aparatur, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, dan melaksanakan Pendidikan formal dan non formal. 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:** Pelaksanaan pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Salah satu diantara jenis pelayanan publik yang memerlukan perhatian lebih dalam hal perizinan adalah pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan pemerintah daerah dalam mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan mempertimbangan penetapan dibuatnya peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu untuk menciptakan suatu rangkaian



bangunan yang layak berdasarkan segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, estetika dan hubungan sosial dalam suatu daerah, maka setiap bangunan harus memenuhi teknik konstruksi, keindahan dan persyaratan lainnya.

Pada saat ini, berbagai macam usaha pembangunan yang dilaksanakan oleh usahawan di Indonesia, masih tidak sejalan dengan harapan dari pemerintah sehingga dampak dari pembangunan tersebut merugikan kehidupan masyarakat. Peran pemerintah melalui penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangat diperlukan, untuk menciptakan suatu bangunan yang kokoh dan tidak rusak/roboh yang dapat mencelakai orang didalamnya dengan melalui pemeriksaan yang cermat dengan kondisi desain mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan. (Wicaksono, 2005)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat untuk membangun baru, merehabilitasi/merenovasi, atau memugar dalam rangka pelestarian bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku. Pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dalam pasal 7 ayat (2) juga menyebutkan bahwa persyaratan administratif bangunan gedung meliputi persyaratan status hak tanah, status kepemilikan bangunan gedung dan izin mendirikan bangunan. Kehadiran IMB sangat penting pada suatu bangunan, karena bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukan lahan. Namun sekarang ini, masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta merasa malas untuk datang ke kantor pelayanan guna membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kebanyakan diantara mereka masih melibatkan jasa calo untuk mengurus surat izin tersebut. Padahal berbagai inovasi dari kantor pelayanan terpadu satu pintu telah diterapkan agar memudahkan masyarakat dalam melengkapi administrasi surat perizinannya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada setiap daerah didorong untuk membuat berbagai inovasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk keperluan tertib pembangunan dan pemanfaatan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan pun meningkatkan kualitas pelayanan perizinan diantaranya yaitu adanya pelayanan jemput bola dengan sistem jemput dilapangan dan setelah selesai kembali diantarkan. Kemudian ada juga pelayanan izin secara online melalui aplikasi SIMPEL BONE (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) yang dapat diakses melalui website <http://dpmpstsp.bone.go.id/> yang telah dikembangkan pada tahun 2018. Hal tersebut diwujudkan menanggapi berbagai macam keluhan pelayanan dari masyarakat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan secara cepat, mudah, dan transparan.

Terlihat dari semua jenis pelayanan perizinan, pelayanan perizinan di Kabuapten Bone khususnya pada layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu pelayanan dengan tingkat pemohon tertinggi yang dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 1.****Rekapitulasi Penerbitan Izin Pada Bulan Juli Tahun 2021**

NO.	JENIS IZIN	JUMLAH
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	124
2	Izin Reklame	-
3	Izin Penelitian	112
4	Izin Lingkungan	2
5	Surat Izin Praktek Apoteker	4
6	Surat Izin Praktek Bidan	9
7	Surat Izin Praktek Dokter	5
8	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	12
9	Surat Izin Praktek Perawat	13
10	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	1
11	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	2
12	Surat Izin Praktek Fisioterapis	1
13	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	1
14	Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS)	54
	<b>JUMLAH</b>	<b>340</b>

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bone

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada bulan juli tahun 2021 pelayanan dengan tingkat pemohon paling tinggi yakni pada layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan jumlah 124 penerbitan izin. Hal tersebut disebabkan penerbitan (IMB) mempunyai peran yang sangat penting dalam mendirikan bangunan. Diharapkan dengan adanya IMB agar pemerintah daerah dapat melakukan pengawasan dalam rangka pendataan fisik Kabupaten sebagai dasar yang sangat penting dalam perencanaan, pengendalian, dan penertiban pembangunan struktur fisik daerah agar terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan, guna menjamin kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan. Melihat data yang ditunjukkan pada tabel diatas dari jumlah penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), ternyata masih ada juga masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan atau ditolak oleh DPMPTSP Kabupaten Bone untuk mendapatkan penerbitan izin tersebut yang dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 2.****Permasalahan Penerbitan IMB pada Tahun 2021**

No	Permasalahan Penerbitan IMB	Jumlah	Keterangan
1	Berkas tidak memenuhi persyaratan	9 Orang	Ditolak
2	Klasifikasi bangunan tidak sesuai ketentuan	3 Orang	Ditolak

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bone



Pada uraian tabel diatas, menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu belum adanya kesadaran oleh masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Bone kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk memahami dan mendalami terkait pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dan mengangkat judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN”**.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kehadiran IMB sangat penting pada suatu bangunan, karena bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukan lahan. Namun sekarang ini, khususnya di Kabupaten Bone masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta merasa malas untuk datang ke kantor pelayanan guna membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Kebanyakan diantara mereka masih melibatkan jasa calo untuk mengurus surat izin tersebut. Padahal berbagai inovasi dari DPMPTSP Kabupaten Bone telah diterapkan agar memudahkan masyarakat dalam melengkapi administrasi surat perizinannya.

Penerbitan IMB mempunyai peran yang sangat penting dalam mendirikan bangunan. Hal tersebut membuat banyaknya jumlah permintaan untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dari banyaknya penerbitan tersebut, ternyata masih ada juga masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan atau ditolak oleh DPMPTSP Kabupaten Bone untuk mendapatkan penerbitan izin. Ada juga masyarakat yang masih merasa malas untuk datang ke kantor pelayanan guna membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kebanyakan diantara mereka masih melibatkan jasa calo untuk mengurus surat izin tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan penelitian ini adalah penelitian Rabina Yunus (2011) yang berjudul Kualitas pelayanan publik pemerintah daerah (studi kasus pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone), kedua penelitian Imroatul Azizah dan Ardy Maulidy Navastar (2019) dengan judul Identifikasi permasalahan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Surabaya Single Window, ketiga penelitian Sutriani, Iman Surya, dan Nur Hasanah (2018) dengan judul Pelayanan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Samarinda.

Terdapat beberapa perbedaan serta persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Perbedaan itu muncul dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai beragam fokus dan lokasi yang diteliti, berbeda dengan penelitian ini yang melihat kepada bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone. Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, mengambil simpulan/ verifikasi data. Selanjutnya teori-teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian ini yang memakai 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 yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (peduli). Dalam penelitian ini pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Terlihat dalam hal sarana dan prasarana, kedisiplinan aparatur, serta jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan optimal. Persamaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu tersebut adalah metode penelitian serta pendekatan dan pengumpulan data yang digunakan kurang lebih sama dengan yang penelitian ini terapkan. Selanjutnya pembahasan yang hampir sama dengan penelitian ini yang membahas mengenai pelayanan IMB.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Terdapat beberapa perbedaan serta persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Perbedaan itu muncul dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai beragam fokus dan lokasi yang diteliti, berbeda dengan penelitian ini yang melihat kepada bagaimana pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Bone. Selanjutnya teori-teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian ini yang memakai teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46).

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone, faktor-faktor yang menjadi penghambat dari pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone, serta upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi hambatan terhadap pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif agar penulis dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga penulis dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, penulis menghimpun data



dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Melihat hasil penelitian, penulis menganalisis dari perspektif teoritis. Hal tersebut menjelaskan tentang keadaan yang sebenarnya terjadi pada lokasi penelitian berdasarkan data dan fakta yang telah dikumpulkan oleh penulis. Penulis menggunakan landasan teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46). Adapun indikator pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

#### 3.1. *Tangible* (berwujud)

##### a. **Sarana dan prasarana kantor dalam mendukung proses pelayanan IMB**

Peningkatan kualitas pelayanan dan menjamin tercapainya kepuasan masyarakat tentunya harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, sarana dan prasarana yang ada pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone sudah cukup memadai, akan tetapi masih ada satu unit sarana yang perlu dilengkapi untuk menunjang proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khususnya scanner yang berukuran besar. Selain dari pada satu kendala tersebut, sarana dan prasarana yang lainnya sudah cukup memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pegawai dan khususnya bagi masyarakat. Terlihat pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone, tersedia sofa-sofa sebagai tempat bagi masyarakat menunggu antrian. Terdapat juga ruang khusus yang disebut ruang pengaduan yang disediakan bagi masyarakat yang ingin melaporkan segala hal urusannya untuk ditindaklanjuti. Hampir disetiap sudut ruangan yang ada dilengkapi AC yang membuat para pegawai dan masyarakat begitu nyaman.

##### b. **Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses 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. Kedisiplinan pegawai pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone perlu ditingkatkan khususnya bagi tenaga kontrak. Masih adanya pegawai yang sering meninggalkan ruangannya maupun kantor itu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut disebabkan oleh absensi yang digunakan oleh DPMPTSP belum merata, bagi pegawai menggunakan absensi ceklok sedangkan bagi tenaga kontrak masih menggunakan absensi manual seperti menggunakan buku dan tanda tangan.

#### 3.2. *Reliability* (kehandalan)

##### a. **Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan IMB dengan cermat.**

Pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone, kemampuan pegawai sudah menunjukkan kecermatan dalam melakukan proses pelayanan IMB. Aparatur dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan IMB sudah sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana yang terlihat dan yang

disampaikan pada wawancara. Kecermatan pegawai dalam memperhatikan setiap prosedur pelayanan dan kemampuan dalam menjelaskan kepada masyarakat setiap prosedur yang ada sudah cukup baik. Jadi semua sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

**b. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan IMB sesuai dengan standar pelayanan.**

Standar pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit tentunya sangat diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan, tentunya para pegawai harus melaksanakan setiap prosedur tersebut dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat dan handal. 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.

**c. Kemampuan pegawai dalam menjalankan inovasi program yang ada.**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, kemampuan pegawai dalam menjalankan inovasi yang ada sudah cukup baik. Khusus untuk Inovasi jemput bola, dibentuk tim yang akan turun kelapangan yang terdiri dari 4 orang tim per desa. Terdapat juga tim yang turun kelapangan untuk menertibkan IMB dengan waktu satu hari satu desa. Pegawai yang terlibat dalam tim tersebut pun sudah menguasai prosedur pelayanan dari inovasi jemput bola yang mereka jelaskan kepada masyarakat setempat. Kemudian untuk inovasi pelayanan izin secara online melalui aplikasi SIMPEL BONE, Terlihat para pegawai sangat menguasai dalam menjalankan aplikasi tersebut. Mulai dari pendaftaran, pemrosesan tim teknis, validasi operator perizinan, penerbitan hingga penandatanganan kepala dinas semuanya melalui aplikasi tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang tidak mengetahui cara untuk mengakses aplikasi tersebut melalui website, maka akan diberitahukan untuk datang langsung ke kantor untuk mendapatkan penjelasan.

**3.3. Responsiviness (ketanggapan)**

**a. Merespon setiap masyarakat yang belum paham prosedur pengurusan IMB**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis, pegawai yang ada sangat menguasai prosedur pengurusan IMB dan langsung merespon memberikan pemahaman kepada masyarakat dan segera memeriksa berkas yang dibawa, jika tidak lengkap maka tidak akan didaftarkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

**b. Menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat**

Berbagai persoalan perizinan yang ada pada masyarakat khususnya IMB begitu kompleks dan harus segera ditindaklanjuti. DPMPTSP Kabupaten Bone memberikan kesempatan khusus kepada masyarakat untuk datang ke kantor agar dapat mengungkapkan persoalan keluhan terkait dengan IMB. Pegawai pelayanan wajib merespon semua keluhan masyarakat yang datang sehingga masyarakat akan memberikan kesan yang positif terhadap pelayanan IMB yang diberikan.



**c. Pegawai memberikan pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, pegawai yang ada pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone sudah memberikan bentuk pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat seperti memberikan pelayanan prima yang dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/alur pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, kejelasan, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

**3.4. Assurance (jaminan)**

**a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone, petugas memberikan jaminan kepada pemohon dengan cara memperlihatkan aturan yang tertera di banner pada dinding kantor dan memberikan penjelasan sesuai dengan SOP yang ada. Jaminan waktu yang ada pada prosedur sudah sangat jelas, akan tetapi masih ada saja masyarakat yang mengeluhkan waktu proses pengurusan IMB yang dimiliki. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya kendala dari pegawai dalam menerbitkan IMB bagi masyarakat dan jaminan waktu yang disampaikan belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang ada.

**b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan**

Biaya pelayanan menjelaskan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon dalam menerima layanan pengurusan IMB. Jumlah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan luas bangunan yang dibangun oleh pemohon sesuai dengan aturan yang berlaku. Sehingga biaya pelayanan menjadi transparan tanpa adanya pungutan liar dari pegawai. Pada saat ini jasa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bone gratis tanpa ada imbalan apapun termasuk pungutan liar. Jika ditemukan ada pungli maka akan segera dikenakan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

**3.5. Empathy (peduli)**

**a. Sikap peduli dan perhatian kepada masyarakat**

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 pelayan masyarakat yang berorientasi pelayanan publik. Memberikan sikap peduli dan perhatian yang lebih terhadap masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat, pegawai dalam memberikan pelayanan IMB begitu baik dan memberikan rasa perhatian. Bentuk perhatiannya seperti antrian yang diterapkan tetap konsisten sesuai urutan serta tidak menunggu begitu lama untuk mengurus IMB. Pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone pun juga telah membuat ruang khusus yakni ruang 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 terkait perizinan.

**b. Memberikan rasa nyaman dalam pelayanan**

Pada kantor DPMPTSP Kabupaten Bone sudah memberikan kenyamanan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Terlihat pada kantor di sediakan sofa bagi masyarakat yang lagi menunggu antrian. Kemudian terdapat beberapa AC pada sudut ruangan yang membuat pegawai dan masyarakat merasa nyaman. Sistem pelayanan yang diterapkan juga sangat baik seperti kerjasama yang dilakukan oleh aparatur baik itu antara pimpinan dan bawahan maupun antara sesama pegawai sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan cepat yang membuat masyarakat merasa nyaman serta tidak menunggu lama.

**3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penulis menemukan temuan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor DPMPTSP Kabupaten Bone dengan pemberian pelayanan yang dilakukan dengan cermat dan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Berkas persyaratan untuk penerbitan IMB sangat diperhatikan, jika tidak lengkap maka tidak akan didaftarkan. Setiap masyarakat yang datang akan mendapat penjelasan terlebih dahulu dari pegawai sehingga alur prosedur pelayanan dapat dimengerti.

Selain pelayanan IMB yang dilakukan di kantor, DPMPTSP Kabupaten Bone juga memiliki inovasi program yang saat ini sedang dijalankan dilapangan yaitu adanya pelayanan jemput bola dengan sistem jemput dilapangan dan setelah selesai kembali diantarkan. Kemudian ada juga pelayanan izin secara online melalui aplikasi SIMPEL BONE (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) yang dapat diakses melalui website <http://dpmptsp.bone.go.id/> yang telah dikembangkan pada tahun 2018. Khusus untuk Inovasi program jemput bola, dibentuk tim yang akan turun kelapangan yang terdiri dari 4 orang tim per desa. Terdapat juga tim yang turun kelapangan untuk menertibkan IMB dengan waktu satu hari satu desa. Pegawai yang terlibat dalam tim tersebut pun sudah menguasai prosedur pelayanan dari inovasi jemput bola yang mereka jelaskan kepada masyarakat setempat. Kemudian untuk inovasi pelayanan izin secara online melalui aplikasi SIMPEL BONE, Terlihat para pegawai sangat menguasai dalam menjalankan aplikasi tersebut. Mulai dari pendaftaran, pemrosesan tim teknis, validasi operator perizinan, penerbitan hingga penandatanganan kepala dinas semuanya melalui aplikasi tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang tidak mengetahui cara untuk mengakses aplikasi tersebut melalui website, maka akan diberitahukan untuk datang langsung ke kantor untuk mendapatkan penjelasan.

Adanya inovasi program tersebut tentunya diwujudkan untuk menanggapi berbagai macam keluhan pelayanan dari masyarakat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara cepat, mudah, dan transparan.



#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penulis pada fokus penelitian tentang pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Terlihat dalam hal sarana dan prasarana, kedisiplinan aparatur, serta jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan optimal.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone, yaitu kurangnya sumber daya aparatur, disiplin aparatur, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kinerja aparatur belum optimal.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi hambatan terhadap pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone yaitu melakukan rekrutmen yang tepat, pembinaan disiplin aparatur, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, dan melaksanakan Pendidikan formal dan non formal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yang singkat dan juga biaya yang tidak banyak. Penelitian ini hanya dilaksanakan pada satu dinas saja yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone sebagai tempat pengambilan data.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan dalam penulisan penelitian ini, oleh karena itu diperlukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bone beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Charles O. Jones.1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Terjemahan dari buku: *An Introduction to The Study of Public Policy*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi Offset.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafii & Welasari, 2015, *Ilmu Administrasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- J.W Creswell. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed* Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Lukman Sampara, Dadang S, & Yudi P. Santoso. 2021. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta: UI Press.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Pustaka Baru
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Terry, George R. 2012. “*Prinsip-Prinsip Manajemen*, Penerjemah J-Smith D.F.M. Jakarta: PT Bumi Aksara.”.
- Wicaksono, Teguh. 2005. *Konsep Pembangunan Perkotaan Indonesia*, Jakarta: LP3IS.
- Azizah, Imroatul, and Ardy Maulidy Navastara. 2019. “*Identifikasi Permasalahan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window*.” *Jurnal Teknik ITS* 8, no. 1.
- Sutriani, Iman Surya, and Nur Hasanah. 2018. “*Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DMPTSP Kota Samarinda*.” *Ilmu Pemerintahan* 1: 79–90.
- Yunus, Rabina. 2011. “*Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB Pada KPTSA Kabupaten Bone)*.” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2.
- <http://dpmptsp.bone.go.id/>
- <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>. “*Indikator Kualitas Pelayanan Publik MATERI BELAJAR*” akses Kamis, 23 September 2021.