

KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

Zamillia Ketty Kusliawardani

NPP. 29.0865

Asdaf Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: zamilliakettyk@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement / Background: The issuance of IMB is carried out on the basic principles: Simple procedures, easy to implement, fast service, affordable by the community, and timely and provide information for all people. As many as 70 percent of buildings in the city of Solo have not yet obtained a Building Permit (IMB), this is one of the concerns of the Solo City Government. **Purpose:** The purpose of this research is to increase IMB ownership in the city of Surakarta, Central Java Province. **Methods:** The research method used in this study is a qualitative descriptive research method. The sources of data used in this study were obtained from several sources through interviews, documentation and observation. In this study, researchers conducted interviews with 12 informants. **Results:** The results of this study indicate that the performance of the Surakarta City DPMPTSP can be measured using five indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. **Conclusion:** In general, the performance of the Surakarta City DPMPTSP in the IMB permit service can be said to be quite good. This can be seen from the lack of complaints from the public regarding the services provided by DPMPTSP even though there are complaints that are only limited to human errors such as typos. The Surakarta City DPMPTSP can already be said to be accountable, because it has carried out its duties in accordance with applicable procedures and rules, and always routinely reports to the Mayor.

Keywords: performance, dpmpptsp, imb.

ABSTRAK

Permasalahan / Latar Belakang: Penerbitan IMB dilakukan atas dasar prinsip : Prosedur yang sederhana, mudah diterapkan, pelayanan yang cepat, terjangkau oleh masyarakat, dan tepat waktu serta menyediakan informasi bagi semua masyarakat. Sebanyak 70 persen bangunan di Kota Solo belum memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini menjadi salah satu perhatian Pemkot Solo. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepemilikan IMB di kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber melalui wawancara, dokumentasi serta observasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 12 informan. **Hasil dan Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja DPMPTSP Kota Surakarta dapat diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, respondibilitas dan akuntabilitas. **Kesimpulan:** Secara umum kinerja DPMPTSP Kota Surakarta dalam pelayanan ijin IMB dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari minimnya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP meskipun ada keluhan hanya sebatas kesalahan manusiawi seperti salah ketik. DPMPTSP Kota Surakarta sudah bisa dikatakan akuntabel, karena telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, serta selalu rutin membuat laporan kepada Walikota.

Kata Kunci: kinerja, dpmptsp, imb.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah sesuai dengan jenjang jabatan dan hierarkinya masing-masing. Pemerintahan dan birokrasi saling berkaitan satu sama lain. Buruknya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu sorotan terhadap birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem dan prosedur pelayanan yang belum memadai serta sumber daya manusia yang lambat dalam pemberian pelayanan juga menjadi aspek pelayanan publik yang ditekankan. Di bidang pelayanan publik, telah dilakukan upaya dalam menetapkan standar pelayanan publik guna mencapai pelayanan yang cepat, murah, transparan dan akurat. Namun, upaya tersebut belum banyak diterima oleh masyarakat. Hal ini menyangkut dengan penerapan sistem prosedur layanan yang tidak efisien, rumit dan lambat serta tidak memenuhi kepentingan pelanggan, dan sejumlah atribut negative lainnya yang berhubungan dengan birokrasi. Pemerintah telah membentuk Komisi Pelayanan Publik (KPP) independen yang berada di pusat maupun daerah. Namun dalam praktiknya, komisi ini tidak digunakan oleh masyarakat dan justru menjadi masalah tersendiri, terutama para komisionernya yang sibuk berurusan dengan gaji mereka. Isu birokrasi yang paling menyita perhatian publik adalah tentang penyakit Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) di Indonesia. Menurut data TI (*Transparency*

international) pada tahun 2020 Indonesia menduduki peringkat 102 dari 180 negara peserta di seluruh dunia (ryn/gil, 2021). Proses dan prosedur perizinan di Indonesia yang rumit, berbelit-belit, terjadinya tumpang tindih aturan dan arogansi sektoral antara kementerian atau lembaga serta organisasi perangkat daerah (OPD) yang dapat menimbulkan tindakan suap, pungli, dan korupsi yang dilakukan oleh oknum penguasa (Rozidateno Putri Hanida, Strategi Eliminasi Praktik Korupsi pada Pelayanan, 2020). Bukan hanya itu saja, sistem birokrasi yang berjalan lambat terlebih dalam proses perizinan, membuat semakin kuatnya asumsi publik yang mengatakan lemahnya sistem birokrat di Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih, dikatakan bahwa penyelenggaraan Negara yang bersih adalah penyelenggara negara yang menaati asas-asas umum penyelenggaraan negara dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta perbuatan tercela lainnya. Sesuai dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia sudah sangat aktif untuk bisa mewujudkan tatanan birokrasi yang bersih.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yaitu Pelayanan perizinan adalah masalah yang sangat kompleks. Kualitas pelayanan perizinan itu sendiri juga dapat ditentukan dari peraturan daerah yang mendukung dan memberikan legitimasi kepada badan perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta adalah organisasi yang berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan membantu kepala daerah dalam mengkoordinasikan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, implikasi dan keamanan. Terdapat beberapa jenis pelayanan publik bidang perizinan salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam permendagri yang dimaksud adalah Izin yang diterbitkan oleh pemerintah kepada pemohon pembangunan baru, renovasi, dan/ sebagai bagian dari pelestarian sebuah bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi. Penerbitan IMB dilakukan atas dasar prinsip : prosedur yang sederhana, mudah diterapkan, pelayanan yang cepat, terjangkau oleh masyarakat, dan tepat waktu serta menyediakan informasi bagi semua masyarakat. Sebanyak 70 persen bangunan di Kota Solo belum memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini menjadi salah satu perhatian Pemkot Solo. Panitia Khusus (Pansus) DPRD membahas rancangan peraturan daerah (Raperda) tentang IMB. Mereka menggelar audiensi publik pada Senin (5 Maret 2018) Ketua Pansus Raperda IMB Jajang Sumaryono Aji mengatakan menurut data yang disampaikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Solo (DPMPTSP) Masih banyak bangunan yang tidak ber-IMB. Menurut Jajang, gedung dengan IMB di kota Bengawan baru mencapai 30% (Andimuhtarom, 2018). Masyarakat Kota Surakarta kurang sadar akan pentingnya sebuah pengurusan IMB, pemerintah masih banyak menemukan dilapangan bangunan-bangunan ilegal yang tidak memiliki IMB di daerah Surakarta.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Pada penelitian yang pertama yakni dilakukan Kusman Yuhana, Sumarna tentang Kinerja Bidang Mitigasi Bencana Alam Kabupaten Subang. Penelitian ini memiliki persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai kinerja sebuah organisasi, dengan menggunakan teknik observasi lapangan, dan wawancara secara langsung dengan informan (masyarakat) dan juga menggunakan dokumentasi seperti peneliti sekarang, teori yang digunakan pada penelitian jurnal ini sama dengan yang peneliti sekarang gunakan yaitu teori dwiyanto (2006). Analisis data yang digunakan juga sama seperti peneliti yaitu metode deskriptif kualitatif. (Kusman Yuhana, 2020). Pada penelitian yang kedua, oleh Luki Natika , Nuraida tentang Kinerja Bidang Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Subang Kabupaten Subang. Dapat dilihat dari judul penelitian ini tidak jauh beda dengan penelitian yang akan saya ambil, penelitian ini juga membahas mengenai Kinerja Bidang Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Subang. Hanya perbedaannya penelitian ini memiliki lokus pada Kantor Kecamatan Subang Teori yang digunakan dalam penelitian ini sama seperti penelitian yang dilakukan sekarang yaitu menggunakan Teori Dwiyanto mengenai Kinerja Organisasi, teknik analisis yang digunakan berbeda dengan penelitian sekarang, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sumber data yang digunakan juga memiliki kesamaan dengan peneliti sekarang yaitu Sumber data diperoleh dari informan dan melalui wawancara dan dokumen diperoleh dalam bentuk peraturan-peraturan dan pengolahan data. (Luki Natika, 2020). Pada penelitian ketiga, oleh Virgin N. A. Kiaking a, Johnny R. E. Tampi a, Very Y. Londa tentang Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung persamaan dengan peneliti yaitu tidak ada perbedaan dengan dua jurnal yang ada diatas penelitian ini juga membahas mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung. Penelitian ini lebih membahas mengenai Investasi dan ingin meningkatkan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan Kinerja Dinas tersebut. Analisis data yang digunakan juga sama seperti penelitian yang sekarang yaitu deskriptif kualitatif atau naturalistik. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi tanpa menggunakan observasi yang seperti saat ini akan dilakukan peneliti sekarang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan di kota Surakarta , metode yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam metode ini peneliti lebih menjelaskan secara rinci mengenai kinerja dpmpstsp dalam meningkatkan pelayanan IMB. Selain itu, peneliti menggunakan teori Dwiyanto mengenai kinerja organisasi yang terdiri dari 5 indikator yaitu; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, respondibilitas dan akuntabilitas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Kinerja DPMPTSP dalam meningkatkan Pelayanan IMB di Kota Surakarta.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif yaitu pendekatan yang berusaha untuk memberikan wawasan tentang berbagai hal untuk menjadi bahan penelitian melalui cara menggali, mendalami, menemukan fakta serta permasalahan yang di hadapi untuk kemudian disajikan melalui interpretasi dan analisis menggunakan penelitian kualitatif. (Simangunsong, 2016 ; 192) dalam bukunya metodologi penelitian pemerintahan menerangkan bahwa Penelitian kualitatif memiliki pandangan bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna (*meanings*) sehingga harus disadari bahwa makna (*meanings*) yang dibangun dalam penelitian kualitatif berangkat dari perumusan masalah yang disusun menjadi "tema- tema penelitian yang bersifat subyektif dan jamak". Jadi dalam penelitian ini peneliti mencoba mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dengan menggunakan Indikator Kinerja dalam memberikan pelayanan pada Izin mendirikan Bangunan (IMB). Sebagian data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti berupa kata-kata. Data tersebut yang terkumpul dianalisis berdasarkan situasi yang ditemukan di lapangan. Penulis mengumpulkan data melalui Wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan wawancara penulis memiliki 4 informan yang terdiri dari 12 orang yaitu : 1 Kepala Dinas, 1 Kepala Seksi, 3 Staf loket pelayanan dan 7 Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Kinerja DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan IMB di Kota Surakarta menggunakan teori Dwiyanto yang mengemukakan bahwa kinerja organisasi dibagi menjadi lima (5) indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, respondibilitas, dan akuntabilitas. Adapun pembahasan dapat dilihat dari subbab berikut.

3.1. Produktivitas

Produktivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk, dalam hal ini satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Indikator produktivitas dalam hal ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui efektivitas dan efisiensi pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Pencapaian jumlah retribusi IMB yang masuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Mengenai bangunan di Kota Surakarta yang masih belum memiliki IMB dikarenakan Peraturan daerah (Perda) Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang belum bersifat tegas kepada masyarakat yang tidak memiliki IMB dan juga terkait zonasi tata ruang wilayah yang tidak sesuai

di wilayah Kota Surakarta. Tingkat produktivitas yang dihasilkan oleh DPMPTSP Kota Surakarta berjalan dengan cukup baik meskipun tidak secara keseluruhan karena adanya beberapa kendala. Berikut Tabel Rekapitulasi setoran retribusi IMB pada Tahun 2019-2022:

Tabel 1.

**Rekapitulasi Setoran Retribusi IMB melalui DPMPTSP Kota Surakarta
Periode Tahun 2019-2021**

No	Bulan	Tahun Capaian		
		Tahun 2019 (Rp)	Tahun 2020 (Rp)	Tahun 2021 (Rp)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Januari	560.351.100	502.565.600	440.807.600
2	Februari	752.824.700	399.752.100	356.422.600
3	Maret	581.139.100	388.175.800	458.070.200
4	April	729.190.500	425.400.100	441.466.300
5	Mei	957.731.300	222.167.300	472.961.100
6	Juni	342.645.500	2.800.644.500	1.019.447.900
7	Juli	497.572.600	536.920.000	629.848.100
8	Agustus	581.810.900	491.306.000	681.816.100
9	September	2.905.581.500	858.265.300	2.355.152.320
10	Oktober	568.718.000	596.530.000	397.828.000
11	November	715.613.100	352.402.900	425.400.100
12	Desember	1.459.062.500	711.448.600	581.810.900
Jumlah		10.652.240.800	8.285.578.200	8.261.031.220

Sumber : DPMPTSP Kota Surakarta

Retribusi IMB ini merupakan penyumbang kas daerah terbesar diantara perijinan yang lain yang ada di DPMPTSP Kota Surakarta. Sedangkan capaian retribusi di tahun 2020 dan 2021 terjadi sedikit penurunan daripada tahun 2019. Pada tahun 2021 terdapat pemohon yang mengajukan berkas permohonan IMB sebanyak 603 pemohon, tetapi disini SK yang terbit mencapai 567 SK dan terdapat selisih 6 pemohon. Terdapat selisih SK IMB yang terbit disini dikarenakan ada persyaratan yang belum lengkap dan juga tidak memenuhi peraturan dalam perda mengenai bangunan sehingga IMB tidak dapat diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta.

Tabel 2.
Jumlah Pemohon IMB dan SK yang Diterbitkan

No	Tahun	Jumlah Pemohon	SK IMB yang Diterbitkan
1.	2019	1014	972
2.	2020	708	694
3.	2021	603	567
Jumlah		2.325	2.233

Sumber: DPMPTSP Kota Surakarta

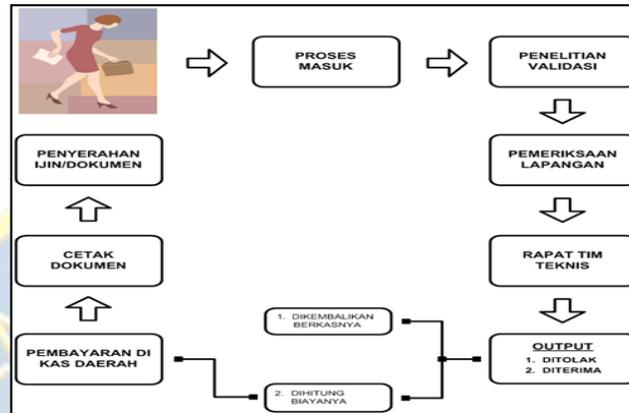
Produktivitas Kinerja dari DPMPTSP Kota Surakarta bisa dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat dari capaian target retribusi IMB per tahun yang diperoleh melalui DPMPTSP Kota Surakarta dalam 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019 sampai 2021. Meskipun capaian retribusi di tahun 2020 dan 2021 terjadi sedikit penurunan daripada tahun 2019, karena di tahun 2020 dan 2021 tidak ada pembayaran retribusi dari bangunan-bangunan yang tergolong besar seperti yang terjadi di tahun 2019. Tetapi untuk target tahunan pada 2020 dan 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta sudah tercapai.

3.2. Kualitas Layanan

Pengukuran kinerja DPMPTSP Kota Surakarta dalam menerbitkan IMB juga dapat dilihat dari bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Surakarta kepada masyarakat. Kualitas layanan itu sendiri menggambarkan kepuasan masyarakat dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Surakarta, oleh karena itu pengukuran kualitas layanan DPMPTSP Kota Surakarta ditentukan oleh penilaian pengguna jasa. Pengguna jasa dapat menilai pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Pengguna jasa, dalam hal ini pelanggan atau pemohon ijin DPMPTSP, akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna jasa belum merasa puas.

Gambar 1.

Alur Prosedur Pelayanan DPMPTSP



Sumber : DPMPTSP Kota Surakarta

Alur Prosedur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta adalah :

1. Pelanggan datang dan mengambil nomor antrian;
2. Menunggu panggilan antrian;
3. Menyerahkan formulir yang telah diisi & melengkapi persyaratan;
4. Berkas divalidasi oleh petugas Front Office;
5. Berkas lengkap dan benar dilakukan entry data Primer oleh petugas Front Office dan diberi tanda terima;
6. Berkas dikirim ke Kasir. Pelayanan Pendaftaran Perizinan Pekerjaan Umum Pendaftaran untuk divalidasi;
7. Berkas diterima oleh Kasir. Verifikasi Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum untuk dilakukan Survey lapangan, menentukan BAP, Rekomendasi dan penghitungan retribusi;
8. Berkas dikirim ke Back Office untuk dilakukan pencetakan SKRD;
9. Validasi pencetakan SKRD oleh Kasie. Penerbitan Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
10. SKRD ditandatangani Kepala DPMPTSP Kota Surakarta;
11. Berkas dikirim ke Kasir untuk dilakukan pembayaran oleh pemohon izin;
12. Berkas dikirim ke Back Office untuk dilakukan entry data Sekunder, penomeran dan pencetakan Surat Keputusan izin;
13. Keputusan izin divalidasi Kasie. Penerbitan Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum;
14. Keputusan izin ditandatangani Kepala DPMPTSP Kota Surakarta;
15. Keputusan izin dikirim ke Customer Service untuk diserahkan kepada pelanggan.

Kemudahan mendapatkan informasi dan kemampuan pegawai DPMPTSP dalam melayani para pelanggan serta penanganan penyelesaian masalah seperti komplain atau keluhan sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya karena sejauh ini pelanggan merasa puas dengan pekerjaan para pegawai DPMPTSP Kota Surakarta. Minimnya keluhan atau komplain dari para pengguna

jasa akan pelayanan di DPMPTSP Kota Surakarta, juga menggambarkan bahwa kualitas layanan di DPMPTSP Kota Surakarta bisa dikatakan baik.

3.3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas disini menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan kedalam salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Langkah yang dilakukan untuk mengatasi komplain yang ada yaitu segera mengatasi permasalahan yang ada jika dinilai urgent dengan mengadakan rapat membahas permasalahan-permasalahan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Daya tanggap mengenai pemberian informasi di DPMPTSP juga tidak luput dari partisipasi pelanggan yang selalu aktif bertanya kepada petugas secara langsung. Secara keseluruhan responsivitas di DPMPTSP sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang apabila ditangani dengan baik dapat menciptakan suatu kinerja pelayanan yang prima. Adanya pelanggan yang mengeluhkan kesalahan ketik pada dokumennya akibat kesalahan manusiawi SDM petugasnya, tidak cukup hanya dengan permohonan maaf dari petugas, tapi perlu ditindaklanjuti dengan lebih teliti lagi serta meminta pelanggan meneliti kembali dokumennya sebelum dibawa pulang, sehingga kesalahan seperti itu bisa diminimalisir lebih awal. Pihak DPMPTSP di atas menunjukkan bahwa pegawai pada DPMPTSP mampu menghadapi kendala dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini kemampuan pegawai dalam melayani para pelanggan sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya atau bisa dikatakan baik karena sejauh ini pelanggan merasa dilayani dengan pekerjaan para pegawai DPMPTSP Kota Surakarta.

3.4. Respondibilitas

Respondibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. (Dwiyanto, 2006). Dimensi ini berkaitan dengan Standar kompetensi pegawai dalam pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kesigapan atau kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penguasaan materi dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta berharap setiap mereka datang ke DPMPTSP Kota Surakarta untuk mengajukan ijin dan dapat mengetahui informasi mengenai apa yang ingin mereka ketahui di DPMPTSP Kota Surakarta, mereka mendapatkan apa yang mereka cari dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, khususnya dalam penerbitan IMB. Jumlah pegawai DPMPTSP Kota Surakarta bisa dikatakan terbatas. Hal tersebut bisa dilihat dari jumlah pegawai

yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan ijin yang masuk. DPMPTSP Kota Surakarta dilihat dari standar kompetensi pegawainya dalam pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, sudah bisa dikatakan baik atau efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pegawai yang terbatas namun bisa melaksanakan pelayanan dengan cepat, tepat, dan berkualitas.

3.5. Akuntabilitas

Dimensi ini berkaitan dengan tindakan transparansi pelayanan dan pertanggungjawaban. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya harus jelas dan wajib mempertanggungjawabkan kegiatannya dalam bentuk laporan kepada lembaga atau birokrat yang ada di atasnya dalam hal ini Walikota Surakarta atau kepada pihak yang memerlukan pertanggungjawabannya, misalnya kepada pihak-pihak terkait yang bekerja sama dengan DPMPTSP Kota Surakarta. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta mempertanggungjawabkan secara vertikal kepada Walikota Surakarta, sedangkan pertanggungjawaban secara horizontal dilakukan kepada masyarakat. Materi laporan pertanggungjawaban pelayanan IMB ini berisi tentang rekapitulasi jumlah pemohon IMB yang masuk dan jumlah SK IMB yang telah diterbitkan. Selain itu dalam laporan tersebut juga dicantumkan tentang data dan keterangan dari pemohon seperti : nama dan alamat pemohon, alamat bangunan, peruntukan bangunan, tanggal masuknya permohonan, tanggal ditetapkannya SK beserta nomor SK nya, serta jumlah retribusi yang dibayar. Transparansi Pelayanan salah satunya dapat dilihat dari hasil Laporan yang disusun dan dipertanggungjawabkan oleh Kepala DPMPTSP Kota Surakarta kepada Walikota Surakarta setiap bulan sekali dan tiap tahun, tembusannya ditujukan kepada unit kerja terkait, dalam hal ini berarti kepada Dinas Tata Kota (DTK) Kota Surakarta. Setiap tanggal 1 awal bulan koordinator bagian IMB memberikan materi laporan kepada Kepala Tata Usaha (TU) yang berisi antara lain jumlah pemohon IMB yang masuk dan jumlah SK IMB yang terbit dalam waktu sebulan beserta keterangan-keterangan lainnya seperti nama dan alamat pemohon, alamat bangunan, peruntukan dan luas bangunan, tanggal masuk permohonan dan tanggal diterbitkannya SK, serta tarif retribusi yang dibayar. Kemudian Kepala Sub Bagian TU akan menghimpun dan memeriksa kembali materi laporan tersebut. Setelah itu materi laporan tersebut diserahkan kepada Kepala DPMPTSP selambat-lambatnya tanggal 5 awal bulan. Laporan tersebut akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Kota Surakarta untuk kemudian disampaikan kepada Walikota Surakarta dengan tembusan kepada Dinas Tata Kota (DTK).

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan di Kota Surakarta sebenarnya sudah dilakukan secara maksimal namun masyarakat yang memiliki IMB masih sangat rendah hal ini terjadi bukan karena kesalahan dari pihak DPMPTSP saja namun terdapat kendala dari faktor internal maupun faktor eksternal seperti keadaan lahan yang didirikan bangunan maupun kendala dalam pembayarannya dan juga dalam survey lapangan yang dilakukan oleh Dinas Tata Ruang Kota Surakarta. Jadi dalam hal ini Rendahnya kepemilikan IMB di Kota Surakarta tidak sepenuhnya kesalahan dari pihak DPMPTSP namun terdapat kurang sadarnya masyarakat dalam memiliki IMB dan faktor lahan serta kurang lengkapnya persyaratan dalam pengajuan kepemilikan IMB.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam hal ini peneliti telah merangkum beberapa aspek yang menjadi pendukung dari terjadinya proses pelayanan. Diantaranya, sarana dan prasarana sudah memadai untuk membantu meningkatkan proses pelayanan, mulai dari perangkat komputer yang menjadi alat bantu bagi pegawai dalam melakukan pekerjaannya, kemudian untuk melayani pengguna layanan sendiri terdapat bangku-bangku untuk menunggu antrian, ada AC juga agar pengguna layanan merasa nyaman, kebersihan lingkungan yang selalu terjaga, dan juga bagi pengguna layanan yang memiliki disabilitas DPMPTSP Kota Surakarta menyediakan kursi roda khusus bagi penyandang disabilitas tersebut, dan pada dasarnya banyak lagi kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan. Kelemahan yang ditemukan antara lain: kondisi-kondisi internal maupun eksternal. Untuk kondisi internal, menurut pegawai DPMPTSP Kota Surakarta, aspek yang pertama yaitu ada kondisi ruangan kerja yang masih berbentuk ruangan dengan meja kerja yang masih bergabung di satu ruangan misalnya terdapat 3 atau 4 orang pegawai didalamnya, yang pastinya kondisinya tidak akan kondusif, jadi akan berpengaruh pada prestasi kerja setiap pegawai. Yang kedua, masih banyak dokumen-dokumen berserakan diatas meja kerja pegawai, karena kurangnya lemari atau tempat lain yang dapat menyimpan dokumen kerja, sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan pegawai itu sendiri. Yang ketiga, banyaknya jenis pelayanan, sementara pegawai yang ada hanya 40 pegawai, masih kurang untuk bisa mengimbangi pekerjaan yang terbagi-bagi dalam setiap jenis pelayanan, akibatnya waktu pelayanan itu sendiri ada yang sampai membutuhkan waktu hingga 15 hari, karena pekerjaan yang menjadi tertumpuk karena banyaknya jumlah pengguna layanan. Yang keempat, masih kurangnya sarana masyarakat dalam menyampaikan aspirasi ataupun keluhan kepada DPMPTSP seperti, tidak adanya kotak saran di dalam DPMPTSP atau tidak adanya sarana penyampaian keluhan melalui media offline. Yang Kelima, sering terjadi penumpukan berkas permohonan karena proses pengurusan menunggu kerja dari Dinas Tata Kota (DTK) sebagai pihak yang melakukan survey ke masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surakarta dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kelima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, respondibilitas dan akuntabilitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta bisa dikatakan cukup produktif hal ini bisa dilihat dari capaian target retribusi IMB per tahun yang diperoleh melalui DPMPTSP Kota Surakarta. Selain itu produktivitas DPMPTSP Kota Surakarta cukup baik dilihat dari penyelesaian proses pengurusan IMB meskipun tidak keseluruhan, karena masih ada faktor yang menghambat yang datang dari luar DPMPTSP seperti dari Dinas Tata Kota (DTK) dan juga dari pemohonnya sendiri. Kualitas Layanan DPMPTSP Kota Surakarta secara keseluruhan bisa dikatakan cukup baik. Hal itu bisa kita lihat dari kesediaan dan ketanggapan pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dalam melayani para pelanggannya serta minimnya keluhan yang masuk ke DPMPTSP Kota Surakarta, meskipun ada keluhan hanya sebatas kesalahan manusiawi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Andimuhtarom, I. (2018). *Duh, 70% Bangunan di Kota Solo Belum Kantongi IMB*. Surakarta: solopos.com.

Kusman Yuhana, S. (2020). KINERJA BIDANG MITIGASI BENCANA ALAM . *Volume 2 Issue 1*, 17.

Luki Natika, N. (2020). Kinerja Bidang Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan . *Volume 2 Issue 2*, 18.

Simangunsong. (2016 ; 192). *Metodologi Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

Simangunsong, F. (2016 ; 230). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Bandung : Alfabeta.

Virgin N. A. Kiaking a,1, Johny R. E. Tampi a,2, Very Y. Londa a,3. (2021). Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan. *Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung* , 11.

Rozidateno Putri Hanida, B. I. (2020). Strategi Eliminasi Praktik Korupsi pada Pelayanan. 16.

ryn/gil. (2021, 01 Kamis). *Ranking Indeks Korupsi Indonesia Merosot, Urutan 102 dari 180*.

Retrieved from CNN Indonesia:<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210128134510-12-599524/ranking-indeks-korupsi-indonesia-merosot-urutan-102-dari-180>