

KUALITAS PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA MANADO

Erlangga Y. Sondakh¹
Sarah Sambiran²
Neni Kumayas³

Abstrak

Publik mengharapkan menerima pelayanan mudah, cepat, murah dalam pengurusan perijinan. Tujuan penelitian ini mengungkapkan kualitas pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pengurusan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling* dimana orang-orang yang dijadikan sebagai subjek penelitian merupakan orang-orang yang dianggap bertanggungjawab dan tahu akan masalah yang diteliti. variabel penelitian terdiri dari efisiensi pelayanan, dan faktor penghambat pengurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu, belum terwujud secara optimal khususnya waktu pelayanan walaupun biaya pelayanan tidak menjadi masalah bagi masyarakat. Kemudian responsivitas pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik. Namun perlu ditingkatkan efektifitas kinerja. Dalam pengurusan penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) ini terdapat faktor penghambat antara lain faktor internal dan eksternal.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Ijin Mendirikan Bangunan, Kota Manado

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Birokrasi memiliki tugas dan kedudukan yang sangat penting dan spesifik dalam konteks kehidupan bernegara. Menurut bahasa sehari-hari, istilah birokrasi sering mengacu pada inefisiensi dan infektivitas pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada publik. Hal ini tentu saja bukan merupakan arti dari birokrasi yang sebenarnya. Sebuah pandangan yang telah melihat birokrasi sebagai hal yang berhubungan dengan sesuatu hal yang lama, berbelit-belit dan segala urusan yang sangat menjenuhkan. Hal inilah yang sudah melekat sedemikian rupa dalam benak di masyarakat kita.

Maksud pelayanan perizinan adalah merespon anggapan masyarakat yang selama ini dalam pengurusan perizinan terkesan berbelit-belit, mondar-mandir, persyaratan rumit, biaya yang tidak pasti dan waktu penyelesaian tidak jelas sehingga layanan perizinan tidak efektif dan efisien. Ketidak efisienan dan efektifitas dalam perizinan dapat berdampak secara ekonomis yakni timbul biaya ekonomi yang tinggi. Padahal pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut dampaknya akan meluas pada rendahnya daya saing Indonesia dibanding negara-negara berkembang lainnya.

Salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat kota Manado adalah dengan dibentuknya kantor penanaman modal

dan pelayanan terpadu satu pintu kota Manado. Kantor ini mengurus berbagai izin, salah satunya izin mendirikan bangunan. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu izin yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pengurusan IMB tak perlu membutuhkan waktu yang lama, karena sudah jelas dimana harus membayar dan seberapa dana yang harus dikeluarkan. Partisipasi masyarakat akan pentingnya IMB di kota manado masih rendah. Hal ini dari beberapa yang ditemui belum memiliki IMB untuk bangunan yang mereka dirikan. Ini yang menjadi masalah kenapa partisipasi masyarakat begitu rendah apakah terkait dengan kualitas pelayanan, mungkin terdapat faktor-faktor penghambat sehingga terkesan kurangnya perhatian masyarakat terhadap pengurusan IMB. Berdasarkan permasalahan yang ditemui maka dilakukan penelitian dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Menurut Hardiyansyah (2011:143) bahwa Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (*welfare state*).

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa, dan juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sebagai muara dari pelaksanaan good governance dan indikator kinerja pemerintah dalam rangka memenuhi hak kebutuhan publik, perlu dilengkapi dengan manajemen pelayanan yang optimal. Manajemen pelayanan pada dasarnya adalah upaya internal organisasi penyedia pelayanan publik untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tuntutan perubahan yang terjadi, terutama dari lingkungan eksternal organisasi (Meiliana, 2011:32).

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah

mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hokum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan public diatur dalam pasal 14 Undang- Undang No. 25 tahun 2009.

Sumber daya manusia pemberi layanan atau pegawai/staf DPMPTSP Kota Manado yang tersedia masih belum memadai baik dari segi jumlah maupun kapasitas dan kompetensi yang ada dalam pelayanan izin mendirikan bangunan reklame, kurangnya tim teknis yang ada membuat waktu penyelesaian pembuatan izin memerlukan waktu yang cukup lama bagi pemohon dalam mendapatkan izin. Kurangnya sumber daya manusia secara kualitas dan kuantitas yang mungkin terjadi menyebabkan pembenahan pelayanan kualitas belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun standar pelayanan sesuai peraturan. Demikian juga seperti yang dinyatakan oleh Paath *dkk* (2019:8). akibatnya banyak masyarakat yang harus menggunakan calo agar pengurusannya lebih cepat. Hal ini mengindikasikan kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelaksanaan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Manado.

Adapun kualitas baik dan buruknya taraf atau derajat sesuatu memiliki banyak definisi yang berbeda dan

bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategis dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sunyoto (2012:236) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Berdasarkan definisi yang di jelaskan diatas, baik dari yang konvensional maupun yang telah strategis, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok berikut

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan membuat manfaat kualitas produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas, walaupun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda-beda. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yangseringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.

Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara

penghasilan (*income*), biaya, dan modal yang digunakan adapun perspektif kualitas menurut Garvin, perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok, *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur dan harus di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yang dilakukan dalam hal ini kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan Penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing - masing.

3. Biaya Pelayanan.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan - kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh sesuatu pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2010:40) diantaranya adalah:

1. Tidak/kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau

tercecernya tugas tidak ada yang menangani.

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusahamencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan

6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) merupakan ijin yang diberikan untuk mengatur, memperbaiki, dan merombak / merobohkan bangunan di daerah. IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) berlaku sejauh tidak terjadi perubahan/penyimpangan di lapangan atas ijin yang telah diterbitkan dan selambat-lambatnya 6 bulan sejak diterbitkannya IMB harus sudah dimulai kegiatan pembangunan. Proses permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat diselesaikan dalam 14 (lima belas) hari kerja sejak berkas permohonan diterima dan diagendakan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu tipe penelitian untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan tentang Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik khususnya Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Manado.

Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan mengingat bahwa data hanya dapat dipahami dan diungkap melalui

persepsi dan interpretasi para pelaku yang sulit diukur secara kuantitatif sehingga pemaknaan yang tepat hanya dapat diberikan oleh orang yang terlibat dalam pelayanan perizinan pendirian bangunan sebagai fokus kajian. Selain itu dengan melakukan pendekatan kualitatif.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan pemilihan informan penelitian dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling* dimana orang-orang yang dijadikan sebagai subjek penelitian merupakan orang-orang yang dianggap bertanggungjawab dan tahu akan masalah yang diteliti. Subjek penelitian yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan ini. Informan dari pihak penyelenggara layanan IMB berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang penanggung jawab instansi dengan jabatan Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP Kota Manado, 1 orang Lurah Tikala Kumaraka dan 3 orang informan yang terlibat dalam pengurusan IMB. Hasil wawancara lalu dianalisis dengan cara kategorisasi terkait kualitas pelayanan.

Hasil Penelitian

1. Proses Layanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Manado

Proses layanan penerbitan izin mendirikan bangunan ini tentunya dimulai oleh persyaratan yang telah dicantumkan kemudian lengkapi apa yang menjadi langkah-langkah yang diberikan apakah secara online ataupun tidak. Dalam penerbitan izin mendirikan bangunan ini, kita akan diarahkan apapun yang dibutuhkan selama pengurusan surat izin mendirikan bangunan ini setelah semua yg telah

dibutuhkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini. Setelah itu kita akan di arahkan untuk pergi ke lingkungan tempat yg ingin kita bangun. Kita diharuskan untuk menyetujui syarat yang diajukan pemerintah yang ada di lingkungan seperti menemui pihak kecamatan atau kelurahan dan setelah semua itu selesai diarahkan ke Dinas PMPTSP lagi untuk mengisi pernyataan permohonan bahwa telah selesai dan disetujui oleh pemeritahan kecamatan/kelurahan. Selama masa pengurusan akan dikenakan biaya sesuai bangunan ingin dibangun, biaya dihitung tergantung besar kecilnya bangunan tersebut. Penerbitan surat izin secara umum 14 hari. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 1.

2. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Dimensi efisiensi terkait efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Manado yang dapat dideteksi berdasarkan sub-sub indikator berikut:

a. Waktu Pelayanan.

Waktu yang digunakan pegawai DPMPTSP Kota Manado untuk menyelesaikan pengurusan izin mendirikan bangunan yaitu 14 hari kerja berdasarkan SOP yang ada. Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana informan memberi tanggapan terhadap ketepatan waktu yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Manado dalam memberi pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar informan

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

menilai bahwa waktu dalam pengurusan izin mendirikan bangunan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standarisasi waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu dalam pengurusan izin mendirikan bangunan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standarisasi waktu yang telah ditentukan, hal ini disebabkan karena beban kerja yang diterima oleh pegawai begitu banyak, minimnya jumlah tim teknis dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, dan pemberian informasi kepada masyarakat yang masih sulit dipahami. Untuk itulah sebenarnya masih diperlukannya tambahan pegawai serta tim teknis yang terampil untuk memangkas waktu penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan. Selain itu diperlukan adanya peningkatan dalam pemberian informasi kepada masyarakat demi terwujudnya pelayanan prima yang selesai tepat pada waktunya. Menurut Yonanda *et al.* (2013), terjadinya waktu yang panjang dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) disebabkan karena kurangnya pemenuhan syarat atau kurang fahamnya dengan prosedur yang berlaku di instansi masing-masing. Jadi kesimpulan yang dapat penulis ambil yaitu untuk efisiensi waktu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu masih perlu untuk ditingkatkan

b. Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk pengurusan izin mendirikan bangunan pada DPMPTSP Kota Manado biaya

yang dikenakan bervariasi, sesuai dengan besar, fungsi, dan kriteria bangunan. Untuk biaya yang dikenakan menurut informan sudah tepat dan tidak memberatkan serta sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu tidak ada ditemukan indikasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa biaya yang ditetapkan dalam pengurusan ijin tidak mendapat keberatan dari masyarakat. Biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan masyarakat tidak merasa dibebani. Menurut Abidin (2017) menyatakan bahwa walaupun besaran biaya/tarif retribusi yang telah ditentukan di dalam Peraturan Daerah, namun tetap saja ada biaya lainnya yang di manfaatkan sebagai celah bagi para calo-calo (penyedia jasa) untuk meraup keuntungan, dengan alasan supaya mempermudah dan mempercepat proses penerbitan izin mendirikan bangunan terhadap pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan yang mengurusnya. Namun kenyataan yang ditemui di DPMPTSP biaya sesuai dengan standar yang ditentukan dan tidak ditemui penyedia jasa.

c. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan yang disampaikan oleh pegawai. Melalui hasil wawancara, pemaparan dari para informan menerangkan bahwa

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

mengenai prosedur pelayanan izin mendirikan bangunan dilakukan berdasarkan SOP yang ada, penyampaian prosedur dan persyaratan dijelaskan secara rinci baik melalui pegawai di kantor maupun lewat sistem informasi yang tersedia di website kantor. Kendala yang didapat disini adalah tidak tersedianya papan informasi yang dapat membantu petugas dalam menjelaskan prosedur secara tertulis.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kelengkapan prosedur yang disediakan pemerintah berupa mekanisme sebenarnya sudah ada dan tersedia. Hanya saja diperlukan cara yang lebih efektif dalam hal penyampaiannya kepada masyarakat berupa papan informasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses alur pengurusan perizinan. Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Menurut Sudirman dan Farid (2016) bahwa isi pesan mengenai informasi IMB yang diterima oleh masyarakat sangat terkait dengan daya tarik pesan, kejelasan isi pesan, kelengkapan isi pesan.

d. Responsivitas Pegawai.

Responsivitas pegawai yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang dimaksud

adalah daya tanggap dalam menghadapi keluhan dan juga permintaan masyarakat serta kemampuan pegawai DPMPTSP Kota Manado dalam memberikan pelayanan. Melalui hasil wawancara dapat dilihat dari sebagian besar informan menilai bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, walaupun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan.

Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan. Berdasarkan hasil observasi, sikap dan integritas pegawai untuk melayani masyarakat cukup baik namun setiap pegawai memiliki kewenangan di masing-masing bagian yang telah ditempatkan sebelumnya. Dalam pelayanan ini, ada sebagian pegawai yang bertugas dengan baik tanpa sibuk memperhatikan pekerjaan orang lain namun ada juga sebagian pegawai yang saling bekerjasama dan respon untuk kelancaran pelayanan. Faktor kesadaran pegawai tidak menjadi kendala atau penghambat untuk mendapatkan pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Faktor Penghambat Pengurusan IMB

Faktor penghambat ini lebih ditujukan kepada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku pihak yang mengeluarkan izin dan masyarakat selaku pemohon izin. Hambatan ini

dibagi menjadi dua hambatan internal dan hambatan eksternal.

a. Hambatan internal ialah hambatan di dalam instansi yang terkait dalam perizinan secara langsung yaitu, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hambatan-hambatannya adalah terbatasnya sarana dan prasarana, kurangnya koordinasi dengan instansi teknis terkait penerbitan untuk surat izin mendirikan bangunan.

b. Hambatan eksternal ialah hambatan yang terjadi dari pihak pemohon surat izin mendirikan bangunan. Hambatan – hambatannya adalah masyarakat masih belum paham tata cara atau prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan yang terkesan rumit mengurus surat izin mendirikan bangunan, penyelesaian surat izin yang terlalu lama, ahli fungsi lahan yang dimana lahan yang ingin didirikan bangunan selalu menjadi kendala tidak adanya koordinasi dengan pihak penegak hukum yang menjadi kewenangannya, sehingga penerbitan surat izin tidak ada.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu, belum terwujud secara optimal khususnya waktu pelayanan walaupun biaya pelayanan tidak menjadi masalah bagi masyarakat. Kemudian responsivitas pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik. Namun perlu ditingkatkan efektifitas kinerja. Dalam pengurusan penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) ini terdapat faktor penghambat antara lain faktor internal dan eksternal seperti faktor internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. 2017. Pelayanan izin mendirikan bangunan pada dinas tata ruang dan bangunan pemerintah kota Pekanbaru. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 75-103
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi dan Implementasinya). Yogyakarta : Gava Media
- Meiliana. (2011). Menyongsong Reformasi Birokrasi Tahap Kedua Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 7 (1) : 24-44
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, Vol 3(3) : 1-10
- Sudirman dan M. Farid. 2016. Analisa penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi izin mendirikan bangunan di Kabupaten Maros. *Jurnal Komunikasi KAREBA*. Vol 5: 104-117
- Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Yonanda, I., M. Makmur, R. Adiono. 2013. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol 1 (1): 75-78

EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 2 No. 5 Tahun 2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik



*Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*