

**Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota
Kabupaten Pulau Morotai**

Nama : Tedy Sudiarta Salawe
Nim : 090813288
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Abstraksi

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

IMB disusun sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Mendirikan bangunan rumah atau toko dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang menjamin segala aktivitas. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasari bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan dihadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya surat IMB akan memberikan kepastian jaminan hukum kepada masyarakat, oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, murah, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggung jawabkan ke publik. Tapi dalam kenyataannya, banyak masalah yang timbul di lapangan, sebagai contoh yaitu permohonan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Seperti yang terjadi di Kabupaten Pulau Morotai. Banyak masyarakat membangun rumah atau toko tanpa menyurat resmi kepada dinas yang bersangkutan. Apalagi masyarakat yang pemukimannya terletak jauh dari jalan poros. Karena masyarakat terlanjur berpikir bahwa berurusan dengan birokrasi pasti akan memakan waktu yang lama dan berbelit-belit dalam pelayanannya.

Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah surat izin yang dikeluarkan oleh Bupati atau atas nama Bupati agar masyarakat dalam mendirikan bangunan, sesuai dengan rencana tata kota atau tata ruang kota. Dengan izin tersebut masyarakat dapat memberikan kontribusi berupa retribusi Bangunan sehingga dapat meningkatkan pendapatan Daerah hal ini diatur dalam Keputusan Bupati Pulau Morotai Nomor: 641.7/570 Kabupaten Pulau Morotai Tentang Izin Mendirikan Bangunan dalam Wilayah Kabupaten Pulau Morotai Dimana Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang penataan ruang kota.

Rumusan Masalah

1. Apakah kendala dalam penyelenggaraan pelayanan IMB di Dinas pekerjaan Umum dan Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai?
2. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

A. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan efektivitas tersebut.

1. Waktu

Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan surat izin. Berkenaan dengan masalah waktu, berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan IMB? Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Perizinan Ibu. Nurpujiawati, ST, menyatakan bahwa:

“Dalam menyelesaikan pelayanan IMB, membutuhkan waktu yang tidak begitu lama, karena kami berusaha untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. namun penyelesaiannya itu juga bergantung pada situasi maupun kondisi yang ada. Sedangkan masalah standar sendiri ada sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur), lama waktunya ± 12 hari”

2. Biaya

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.

Terkait dengan masalah biaya dalam pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota, Ode Ari Junaedi, ST selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa :

“Saya rasa kalau mengenai biaya itu sudah jelas, dan kami hanya mengenakan biaya kepada masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Surat Keputusan Bupati Nomor : 641.7/570 yang telah mengatur semua tentang IMB.”

B. Daya Tanggap Petugas

Daya tanggap petugas atau responsiveness petugas adalah kemampuan petugas dalam mengidentifikasi dan mengenali kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sangat penting untuk mengukur keefektifan pelayanan. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat.

Sikap responsive atau tanggap dari petugas Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak. Ode Ari Junaedi ST, yang menyatakan bahwa:

“Kami sebagai salah satu lembaga publik ya tentunya harus melaksanakan pelayanan publik secara cepat dan tepat, dalam arti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan prima.”

C. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Untuk mengetahui kondisi dan keberadaan sarana dan prasarana pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Kab. Pulau Morotai, penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan Kadis pekerjaan Umum dan Tata Kota Bapak. M. Ade Soleman, ST, MM menyatakan :

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Memiliki 11 unit komputer dan 5 unit laptop untuk membantu kita dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada. Dan sebagai sarana pendukung kantor kita memiliki area parkir yang cukup luas, ruang tunggu, toilet, dan juga tempat ibadah (musholla).

D. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam membina semangat dan loyalitas kelompok kerja yaitu koordinasi atasan dan para pegawai serta koordinasi antar sesama pegawai. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota wawancara dengan Bapak. Ade Soleman, ST. MM, selaku Kepala Dinas yang menyatakan:

“Antara pimpinan serta bawahan memiliki hubungan kerjasama yang baik antara yang satu dan lainnya, dalam hal ini tidak bersifat monoton karena bentuk kerjasama yang dilakukan dalam peningkatan loyalitas yakni dengan bertukar pikiran dan saling melakukan komunikasi sebaik mungkin sehingga sebagai teamwork dapat berjalan dengan baik”

E. Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan

Komunikasi mempunyai beberapa unsur, antara lain komunikator, menyampaikan pesan berita yang disampaikan, tanggapan atau redaksi, dan tentunya komunikasi. Hubungan antara bawahan dan pimpinan sangatlah penting untuk menciptakan suasana organisasi yang kondusif, sehingga melakukan pekerjaan pun akan terasa menyenangkan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka dilakukan wawancara dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota Bapak M. Ade Soleman, ST, MM yang menyatakan:

“Saya selaku pimpinan di kantor ini tentu harus menjalin komunikasi yang baik dengan para staf pegawai, guna menciptakan suasana yang bekerja yang nyaman bagi mereka. Saya menjalin komunikasi dengan mereka selayaknya teman, dengan tentunya tidak menghilangkan wibawa saya sebagai pimpinan. Disegani itu lebih baik dari pada ditakuti.”

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan beberapa indikator, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan dan Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai sudah “Efektif” yang dapat dilihat dari indikator-indikator berikut yang diajukan yaitu:

1. Efisiensi dalam pelayanan dapat dilihat dari segi waktu dan biaya pelayanan apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efisiensi dalam pelayanan pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota, belum efektif, karena perlu ada tambahan media informasi untuk masyarakat untuk lebih memudahkannya mendapatkan informasi.
2. Daya tanggap petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup maksimal dalam menanggapi keluhan dan tuntutan masyarakat. Secara umum petugas juga sudah bersikap baik dan bertutur kata yang sopan terhadap masyarakat penerima layanan. Hal ini membuktikan bahwa para petugas pemberi layanan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya pelayanan yang efektif.
3. Kondisi fisik sarana dan prasarana di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota sudah bisa dikatakan baik dan lengkap, namun masih perlu ditambahkan sarana informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Jadi bisa dikatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan belum efektif.
4. Semangat Kerjasama dalam Dinas Permukiman dan Tata Ruang baik itu antara pimpinan serta para staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang

monoton terhadap para pegawainya. Hal ini sangat berpotensi untuk menciptakan keefektifan dalam pemberian pelayanan terhadap publik.

5. Hubungan pimpinan dan bawahan, berjalan dengan baik, harmonis dan komunikasinya pun berjalan dengan baik. Serta dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dan juga terhadap sesama bawahan pun nampak baik. Dan dalam variabel ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya efektivitas pelayanan itu sendiri.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pentingnya mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, karena ini juga mampu untuk mendorong efektivitas pelayanan jauh lebih baik, contohnya penambahan sarana informasi yang masih dikeluhkan minim oleh masyarakat. Misalnya membuat website Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota agar masyarakat lebih muda mengakses Informasi, dan juga mungkin bisa membagikan brosur informasi kepada masyarakat.
2. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota harus menginformasikan syarat-syarat pengurusan IMB dan dan biaya retribusi dengan jelas agar masyarakat tidak kebingungan dalam melengkapi persyaratan.
3. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota juga diharapkan lebih meningkatkan kemampuan SDM, dan juga meningkatkan motivasi pegawai untuk pelayan kepada masyarakat.
4. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota sebaiknya mengadakan suatu forum diskusi dengan mengajak masyarakat yang ingin mengurus IMB agar mereka memahami dan mengerti bagaimana prosedur dan tata cara pengurusan, sehingga mempermudah dan memperlancar pelayanan yang diberikan.

5. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota harus memaksimalkan kinerjanya, agar waktu penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dengan banyaknya masyarakat yang mengurus IMB maka Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota harus mendahulukan masyarakat yang pertama sekali datang untuk mengurus IMB, dalam arti kata tidak pandang bulu dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agus, Erwin Agus Purwanto, 2009. **Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik**. Gava Media, Jogjakarta.
- Gatut Susanta, **Mudah Mengurus Izin Mendirikan Bangunan**. Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Goenawan, Kian, 2009. **Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Properti**.
- Martani dan lubis, 1987, **Teori Organisasi**. Bandung: **Ghalia Indonesia**.
Manajemen. Jakarta : Galang Press.
- Haw Widjaja, Drs. 2008. **Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia**. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Jakarta : Rineka Cipta, 2001,
- Nurmandi, Acmad Drs. 1999. **Manajemen Perkotaan Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia**. Yogyakarta :Lingkaran Bangsa.
- Ridwan, Juniarso. 2009. **Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik**. Bandung : Nuansa.
- Santosa, Pandji. 2008. **Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance**. Bandung: Refika Aditama.
- Suryanto, Bagong. 2005. **Metode Penelitian Survei**. Jakarta :LP3ES
- Siagian S.P. 1982. **Manajemen Modern**. Jakarta: Gunung Agung
- Singarimbun, Masri. 1995. **Metode Penelitian Sosial**. Jakarta : LP3ES

Syahrin, Alvin. 2003. **Pengaturan Hukum dan Kebijakan Pembangunan Perumahan dan Pemukiman Berkelanjutan**. Medan : pustaka Bangsa

Sumber-sumber Lain

- UU No.32 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten /kota
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Bupati Pulau Morotai Nomor: 641.7/570 Tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).