

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN ENREKANG

Muh. Jamal Abdul^{1*}, Kadir Adys², Muhammad Yahya³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to find out how the quality of service in providing building permits in Enrekang Regency. This study used descriptive qualitative research. The number of informants as many as 7 people. Data collection techniques were observation, interviews and documentation. The results of the study concluded that the physical evidence aspect had not been effective because there were still shortcomings of employees in providing services, facilities and infrastructure were sometimes disturbed, the reliability aspect was still less effective because sometimes consumers did not understand to take care of the IMB, from the aspect of responsiveness it was not optimal because sometimes consumers wait a long time to be processed. The data, from the aspect of guarantees it had been maximal because employees provided guarantees to consumers, from the aspect of maximum empathy because a sense of empathy or attention to consumers had been carried out by employees.

Keywords: *quality, service, permit, building*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun jumlah informan sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa aspek bukti fisik belum efektif karena masih ditemukan kekuarangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan sarana dan prasarana kadang gterganggu, aspek kehandalan masih kurang efektif karena kadang konsumen pusing untuk mengurus IMB, dari aspek ketanggapan belum maksimal karena terkadang konsumen lama menunggu untuk di proses datanya, dari aspek jaminan bisa dikatakan maksimal karena pegawai akan memberikan jaminan kepada konsumen, dari aspek empati maksimal karena rasa empathy atau perhatian kepada konsumen sudah dilakukan pegawai.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, izin, bangunan

* muhjamalabdul@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa. Dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Dalam kehidupan bernegara,

pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik.

Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik Good Governance (tata pemerintahan yang baik) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman

yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa.

Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan. Bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana. Perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Tugas pokok aparatur negara juga sebagai bidang abdi di bidang pemerintahan umum, aparatur negara memiliki tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Saat pembangunan di Indonesia yang saat ini semakin gencar harus di seimbangkan dengan perizinan. sehingga tidak menimbulkan dampak di kemudian hari. Tidak logis ketika pembangunan yang sangat meningkat jika tidak didukung oleh perizinan yang baik sesuai dengan

peraturan perundang-undangan. Perizinan yang di maksud bukan perizinan yang berbelit-belit atau mempersulit masyarakat.

Sehingga masyarakat sangat antusias untuk mengurus perizinan karena adanya pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, transparan serta akuntabel yang di berikan oleh pemerintah untuk melakukan pengurusan perizinan. salah satu bentuk perizinan dalam sektor pelayanan publik adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 Bangunan Gedung.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung di sebutkan bahwa IMB dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas inilah yang kemudian memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan ini kemudian di singkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Enrekang kepada masyarakat yang ingin mendirikan bangunan baru, mengubah, memperluas, dan/ atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Keputusan yang kemudian di keluarkan menteri pendayagunaan aparatur Negara

Nomor 63 tahun 2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Pengelolaan pelayanan yang optimal dan efisien merupakan amanat dari pasal 28 tentang Hak Asasi Manusia (HAM). Dalam Undang-Undang tersebut dikemukakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah oleh karena itu, penyelenggara wajib melayani masyarakat dengan baik.

Keberadaan IMB ini sangatlah penting karena jika ingin mendirikan bangunan namun kemudian tidak mengurus IMB itu kemudian jika suatu saat di temukan bangunan yang tanpa IMB itu bisa saja di gusur oleh pihak penyelenggara IMB kita tidak bisa berbuat apa-apa karena kita tidak punya pegangan yakni IMB.

Kesadaran masyarakat dalam hal IMB di Kabupaten Enrekang masih sangat rendah. Aspek adanya kesadaran atas IMB ada tiga yaitu, pengetahuan hukum terkait dengan isi peraturan, pemahaman hukum berkaitan dengan

manfaat dan tujuan akan hadirnya peraturan, serta sikap hukum berkaitan dengan persyaratan dan prosedur dari peraturan. Adanya IMB menjadi pemegang Izin ketika melakukan kegiatan yang berhubungan dengan bangunan, misalnya bangunan didirikan sesuai perencanaan penataan ruang, sehingga tidak mungkin ada pengrusakan karena tidak dinilai sesuai dengan rencana kawasan. Disamping itu IMB juga digunakan dalam rangka mengatur bangunan sehingga bahan sesuai istandar, juga pendiriannya akan diupayakan agar tidak mengganggu lingkungan sekitar, misalnya lalu lintas, tidak merusak benda cagar budaya, konstruksi dan bahannya memenuhi standar keselamatan.

Upaya dalam mendorong pelayanan yang lebih optimal dan baik dalam pelayanan pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang. Tetapi dalam prakteknya pelayanannya belum berjalan sesuai dengan yang di inginkan dimana ada sebagian warga yang tidak mengurus IMB ketika mendirikan bangunan.

Menurut Zeithaml (1990) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan),

Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (empati).

Sesuai dengan Undang Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa Pemerintah daerah merupakan bagian dari sistem pemerintahan negara yang tentunya lebih banyak berhubungan langsung dengan masyarakat dan memiliki kewajiban untuk melaksanakan pembangunan untuk daerah masing-masing, pembangunan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Enrekang khususnya. Setiap daerah mensejahterakan masyarakat juga merupakan salah satu tugas pokok pemerintahan secara umum, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik telah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pasal 2 UU Nomor 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa UU Pelayanan Publik dibuat untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Semakin banyak sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah maka diharapkan akan semakin maju daerah dan masyarakat tersebut. Salah satu yang memerlukan pelayanan publik dengan baik adalah pelayanan dalam izin mendirikan

bangunan yang selanjutnya disingkat dengan IMB. Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman. Pemberian izin meliputi untuk mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan gedung. IMB berlaku pula untuk bangunan rumah tinggal lama yaitu bangunan rumah yang keberadaannya secara fisik telah lama berdiri tanpa atau belum ber-IMB. Jenis jenis IMB secara garis besar yaitu: 1. IMB untuk bangunan tempat tinggal atau bangunan bertingkat 2. IMB untuk Bangunan Pemerintah 3. IMB untuk Bangunan Khusus IMB sangat berkaitan erat

dengan pertahanan. Setiap warga negara Indonesia berhak memanfaatkan tanah baik untuk bangunan maupun untuk tempat tinggal demi kemakmuran rakyat. Segala bentuk izin mendirikan bangunan terutama yang berhubungan dengan pengajuan permohonan dan juga penerbitannya wajib disertai syarat-syarat dan juga pertimbangan. Persyaratan persyaratan yang harus dipenuhi diatur dalam Undang Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan dan Gedung. Syarat syarat tersebut terdiri dari : 1. Persyaratan Teknis, meliputi : a. Persyaratan Tata Bangunan b. Persyaratan Keandalan Bangunan 2. Persyaratan Administratif, meliputi : a. Status hak atas tanah; b. Status kepemilikan bangunan gedung; c. Izin Mendirikan Bangunan Dalam hal pengaturan proses perizinan mengalami prosedur yang berbedabeda dari jenis perizinan yang satu dengan lainnya, termasuk prosedur IMB. Kantor dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga teknis daerah yang mempunyai tugas pokok di bidang pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan. Setiap daerah daerah Indonesia mempunyai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu sebagai penunjang efektivitas penanaman modal. Secara

umum Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu ini melayani pengurusan izin izin seperti : Izin Mendirikan Bangunan, Izin Reklame, Izin Gangguan, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Mendirikan Sekolah, Izin Racun Api, Izin Penelitian, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Perusahaan.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi masyarakat kabupaten Enrekang untuk mengetahui pentingnya IMB.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, “ Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Enrekang”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlangsung selama dua bulan sejak tanggal 15 Februari sampai dengan 15 April 2021. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan

terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, penelitian ini dilaksanakan untuk menggambarkan secara jelas pelayanan di Kantor DPMPTSP terhadap masyarakat yang mengurus IMB di kabupaten enrekang.

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu: Data primer, yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat mengenai IMB di Kabupaten Enrekang. 2. Data sekunder, yang diperoleh dari literature dan dokumentasi serta data yang di ambil dari kantor berupa data yang sudah tercatat dalam buku ataupun suatu laporan.

Informan utama yaitu: 1. Sekertaris Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.2. Ketua Bidang Penyelenggara Perizinan. 3. Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan. 4. Seksi Pengaduan Perizinan. 5. Masyarakat yang ada di Kabupaten Enrekang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Enrekang terletak antara 3°14'36"LS-119°40'53"BT. Di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tanah Toraja, di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Sidrap, disebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Pinrang dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu. Jarak ibu kota Kabupaten Enrekang dengan ibu kota provinsi Sulawesi selatan mencapai 329 km melalui Kabupaten Sidrap, kota Pare-Pare, Kabupaten Barru, Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Maros.

Tabel 1.
Laporan Data Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020 di Kabupaten Entekang

NO	BULAN	JUMLAH (UNIT)
1	JANUARI-MARET	150
2	APRIL-MEI	43
3	JUNI-JULI	139
4	AGUSTUS-SEPTEMBER	0
5	OKTOBER	0
6	NOVEMBER-DESEMBER	130
	JUMLAH	462

Sumber: data Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang, 2020

Tangible

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan Kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PPMPTSP) dalam pelayanan mengurus izin mendirikan bangunan untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor DPMPTSP dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menilai bahwa tangible di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum efektif karena masih ditemukan kekuarangan pegawai dalam memberikan pelayanan dan sarana dan prasarana kadang terganggu. Dan mengenai sarana dan prasarana itu kemudian bisa dikatakan sudah baik karena prasarana yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal Kabupaten Enrekang sudah di pergunakan sebagaimana mestinya dan yang menjadi kendala ketika daringan terganggu dan itu murni bukan kesalahan pegawai yang bertugas.

Reliability

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai DPMPTSP di bidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menilai bahwa realibility di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum maksimal karena kadang masyarakat yang mengurus IMB pusing karena kurang jelasnya petunjuk dari petugas.

Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pemohon izin mendirikan bangunan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menilai bahwa responsiveness di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum maksimal karena terkadang konsumen lama menunggu untuk diproses IMBnya.

Assurance

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan,

kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai DPMPTSP untuk menumbuhkan rasa percaya para pemohon IMB kepada DPMPTSP. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menilai bahwa assurance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik karena konsumen yang mengurus IMB akan di berijaminan jangka waktu IMBnya ketika persyaratan yang harus dilengkapi sudah lengkap.

Empaty

Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemohon IMB dengan berupaya memahami keinginan pemohon.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menilai bahwa Empaty di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa dikatakan maksimal karena rasa empaty atau perhatian kepada konsumen sudah dilakukan pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah menjalankan prosedur sesuai dengan standar operasional Prosedur yang telah di tetapkan. 2. Kualitas pelayanan pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang dapat dikatakan baik, karena memenuhi 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empaty*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. (1996). *Menguak Tabir Hukum (suatu kajian filosofis dan sosiologis)*. Jakarta: Chandra Pratama. Hlm 41.
- Anyar. (2002). Tentang Bangunan Gedung, yang meliputi fungsi, persyaratan, penyelenggaraan, peran masyarakat, dan pembinaan. Di peroleh <http://Jogloabang.com>.
- Atmosudirdjo, P. (1982). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hlm 8.
- Crystalia, O, G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pangasih Kabupaten Kulon Progo* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Pablik*. Jakarta: Pustaka pelajar,
- Fandy. (2012) Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: CV Andi Offset, hlm 74
- Furkon (2018). *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktp di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin* (Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, hlm 23.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hlm. 13.
- Kajian Poltak Sinambela, et. al. (2010) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm 5.
- Pemerintah Kabupaten Enrekang. (2014). Perda Kabupaten Enrekang Tentang Bangunan Gedung. Pemerintah Kabupaten Enrekang. Enrekang.
- Ragawino, B. (2006). *Teori-teori Dalam Lapangan Hukum Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Unpad.
- Sugiono, (2010). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, F. (2003). Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Di Peroleh dari <http://publik.peraturan.bkpm.go.id>
- Pemerintah Indonesia. (2002). UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Sekretariat Negara. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. (2007). UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Wafiyah (2018). *Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya* (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya).