

AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN IMB DI KOTA PARE-PARE

Miswati^{1*}, Andi Rosdiyanti Rasak², Juliati Saleh³

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

This study aims to determine the accountability of the implementation of building permitting services in the City of Pare-Pare. This research uses descriptive qualitative with the research type is phenomenology by the guidance of Head of Public Works and Spatial, Head Division of Spatial Planning, Secretary of Sector, Section of Cutting and Staff and User of Service as our informants. Data Collection techniques is using observation methods, interviews and documentation. The results of this study show that the government of Pare-Pare City has not been accountable in providing services to the service user which is based on compliance with procedures, low cost public services, compliance to responsive standards, times and public services. Therefore, it is necessary for the government to increase the transparency and accountability in the services, especially on the cost of services which the service users spend out. The long duration of the process of establishing a permit buildings are caused by the terms and mechanisms that impact on time for complete the required licensing process. They express opinions set by the ministry in various variations but dominant said it was less effective and felt burdensome.

Keywords: service accountability, building permit

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pare-Pare. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi dengan pedoman informan yaitu Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Kepala Bidang Tata Ruang, Sekertaris Bidang, Kasi perisinan dan staf dan Pengguna Jasa. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Pare-Pare belum akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang berdasarkan pada kepatuhan terhadap prosedur, pelayanan publik yang murah biaya, kepatuhan terhadap standar dan waktu dan pelayanan publik yang responsif. Oleh karena itu, perlu kiranya pemerintah meningkatkan transparansi dan akuntabel dalam pelayanan terutama pada biaya pelayanan yang di keluarkan masyarakat pengguna jasa. Lamanya proses pengurusan pelayanan izin mendirikan bangunan lebih banyak disebabkan oleh syarat dan mekanisme yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan. Mereka menyatakan pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan terasa memberatkan.

Kata kunci: akuntabilitas pelayanan, izin mendirikan bangunan

* miswati@gmail.com

PENDAHULUAN

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik yang berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi.

Lembaga Administrasi Negara (2000) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid yang bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif diantara dominan-dominan negara, sektor swasta dan masyarakat Faisal Abdulla (2009:4).

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berusaha menerapkan *good governance* dengan baik. Berbagai assessment yang diadakan oleh lembaga-lembaga internasional selama ini menyimpulkan

bahwa Indonesia sampai saat ini belum pernah mampu mengembangkan *good governance*. Mungkin karena alasan itulah gerakan reformasi yang digulirkan oleh para mahasiswa dari berbagai kampus telah menjadi *good governance* masih terbatas pada praktik KKN (*Clean Governance*).

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dilakukan lebih efisien dengan tidak mengurangi dan mengubah pola pikir bahwa birokrasi menjadi komersial, tetapi tetap pada upaya peningkatan pelayanan. Dengan profesionalisme aparat dan keberdayaan birokrasi, diharapkan akan mampu melayani tuntutan pelayanan sektor publik dalam hal kebutuhan masyarakat Pandji Santosa (2008: 75).

Masalah ini belum teratasi oleh pihak pemerintah Kota Pare-Pare disebabkan dalam menjalankan pelayanan kurang maksimal. Adapun beberapa masalah yang terjadi di lapangan yaitu: 1) Kurangnya kejelasan teknis administrasi maupun biaya. 2) Tidak tepatnya waktu dalam pengurusan sehingga masyarakat harus menunggu sangat lama. 3) Kurangnya rasa keamanan yang diterima oleh masyarakat seolah-olah masyarakat dibohongi sehingga masyarakat kurang berkeinginan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan. 4) Kurangnya

rasa tanggungjawab yang diberikan oleh aparat pemerintah. 5) Permintaan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Banyak tantangan yang kemudian akan dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat kota Pare-Pare terkait dengan pembagunan infrastruktur dan pembagunan lainnya. Melihat hal tersebut pemerintah banyak melakukan pembagunan mulai dari pembagunan fisik maupun nonfisik. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Pare-Pare Nomor 10 Tahun 2011-2031 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Pare-Pare.

Penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, resposif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood. Hal ini mengidentifikasikann aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa.

Akuntabilitas didefenisikan sebagai salah satu perwujudan kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawabkan Soedarmayanti (2004; 2-3).

Kumorotomo (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai.

The Public Administration Dictionary, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno (1992:68) medefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan di batasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk memepertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan professional, etika, pragmatismis untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manejer dalam tugas sehari-harinya.

Richard Mulgan (200:28) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang

kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti: 1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; 2) keberadaan kualitas moral yang memadai; 3) kepekaan; 4) keterbukaan; 5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan 6) upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Dimensi akuntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan diatas yang bersumber dari Sheila Elwood (2008), untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi: 1) kepatuhan terhadap prosedur; 2) pelayanan publik yang murah biaya; 3) kepatuhan terhadap standar waktu; 4) pelayanan publik yang responsif.

Konteks pelayanan publik, pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. “Pelayanan publik dengan demikian 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” Sinambela (2006).

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas. Atau meleagalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu dan organisasi, sehingga Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek mempertahankan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan yang efisien, namun juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-beda status dari masyarakat yang dilayani, atau anggapan bahwa keramahtamahan petugas masih belum optimal, masih adanya diskriminasi dan kenyamanan dalam pelaksanaan pembuatan IMB masih kurang

diperhatikan oleh petugas Juliantara, (2005: 44).

Penjelasan Peraturan Pemerintah RI No.36 tahun 2005, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termaksud dalam pemberian izin adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembagunaan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menepati bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bagunanan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertahanan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek Lingkungan (Goenawan, 2009).

Pertimbangan penepatan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga

tercita suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembagunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan adalah penekanan pada observasi dan wawancara untuk orang, sebagai lawanya adalah gambaran kondisi objektif secara ilmiah, dimana penelitian adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan).

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe fenomenologi. Istilah fenomenologi sering digunakan sebagai anggapan umum untuk menunjukkan pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Desain ini sangat sesuai dengan studi atau peneliti yang bertujuan untuk menjelaskan atau mengungkapkan makna konsep atau fenomena pengalaman.

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini di pilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pelaksanaan perizinan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di Kota Pare-Pare.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan dan mendapatkan data secara valid dan akuntabel.

Teknik penelitian merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan suatu penelitian. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yang observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang terdapat komponen pokok, yaitu: Pengumpulan data, reduksi data dan sajian data.

HASIL PEMBAHASAN

Secara Geografis, Kota Pare-Pare memiliki posisi yang sangat strategis jika ditinjau dari segi arus transportasi

darat dan laut, khususnya dalam menghubungkan wilayah Sulawesi Selatan dan wilayah bagian tengah dan timur Indonesia. Kota Pare-Pare memiliki pelabuhan laut yang sangat mendukung kegiatan perdagangan dan jasa, sehingga menjadi daya tarik tersendiri untuk mengembangkan pertumbuhan ekonomi dan sektor-sektor lainnya. Wilayah administratif Kota Pare-Pare meliputi 4 wilayah kecamatan dan terdiri atas 22 kelurahan dengan luas wilayah 99,33 km².

Letak geografis Kota Pare-Pare berada pada titik koordinat 3°18'5"-3°24'15" Lintang Selatan dan 120°20'15"-120°25'4" Bujur Timur. Secara Umum wilayah Pare-Pare memiliki peluang untuk dikembangkan sehingga dapat mendukung Kota Pare-Pare sebagai pusat niaga, jasa dan pendidikan bahkan termaksud rencana pemerintah daerah menjadikan Kota Pare-Pare sebagai pusat perdagangan beras di Indonesia Timur. Apalagi Kota Pare-Pare didukung dengan keberadaan pelabuhan yang dapat menjadi akses pelayanan pada bagian tengah dan timur Indonesia.

Keadaan topografi wilayah Kota Pare-Pare sangat bervariasi mulai dari wilayah datar hingga daerah berbukit kemiringan lahan Kota Pare-Pare secara

umum berada pada kisaran lereng antara 0,2%, 2-15%, 15-40% dan 40>%. Sumber daya air Kota Pare-Pare secara umum meliputi air permukaan dan air tanah. Bahkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat sangat tergantung pada sumur dalam atau sumur bor.

Tugas pokok Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang Kota Pare-Pare diatur dalam peraturan Walikota Pare-Pare Nomor 54 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang. Dinas ini juga bertanggung jawab dalam pelayanan masyarakat dibidang pengelolaan penerangan jalan melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) penerangan Jalan Umum.

Selain itu, dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga teknis daerah dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang berperan melakukan pendampingan pada SKPD dan Instansi Vertikal yang ada di Kota Pare-Pare dalam menjalankan pembangunan sarana dan prasarana, seperti perlibatan dalam pengawasan teknis, supervisi, panitia pengadaan barang dan jasa, dan lain sebagainya.

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pare-Pare tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Pare-Pare Nomor 54 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Dinas Pekerja Umum Daerah Kota Pare-Pare mempunyai karyawan PNS sebanyak 60 orang, Pegawai tidak tetap (PTT) dan dan Pegawai Harian Lepas (PHL) sebanyak 41 orang Pegawai tersebut termasuk pegawai yang berada pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Penerangan Jalan Umum. Dari jumlah PNS tersebut sebanyak 16 orang menduduki jabatan structural, sedangkan 44 PNS sebagai pejabat Fungsional umum (staf).

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendirikan sebuah bangunan, masyarakat harus memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan, karena tanpa memiliki izin, maka bangunan akan di katakana illegal oleh pemerintah yang sewaktu-waktu dapat dirobohkan pula oleh pemerintah. Hal ini, tidaklah diinginkan oleh masyarakat Kota Pare-Pare yang telah memiliki kesadaran tinggi akan konsekuensi tersebut.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi bagian tolak ukur langsung oleh masyarakat dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Banyaknya izin mendirikan bangunan dikeluarkan oleh pemerintah dari tahun ketahun menunjukkan tingginya kesadaran masyarakat kota Pare-Pare untuk menataati aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tak heran jika hal inilah yang memberikan surplus dari tahun ketahun.

Penyediaan pelayanan perizinan, aparat birokrasi sering kali tidak memberikan kepastian waktu dalam pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di kota Pare-Pare pada pelayanan IMB, yang termaksud pada kategori akuntabilitas proses (Sheila Elwood) yang terkait dengan prosedur yang yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan

melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat; renponsif; murah biaya.

Akuntabilitas merupakan syarat utama terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*) lembaga pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang dilakukannya. Demikian pula masyarakat dalam melakukan Kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama, Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Pada dasarnya akuntabilitas publik yang terkait dengan justifikasi dan penjelasan tentang apa yang dilakukan. Akuntabilitas merujuk pada sumber-sumber pengetahuan yang beragam dan terbuka tentang cara layanan dilakukan oleh instansi pemerintah berfungsi secara aktual dan gagasan tentang bagaimana layanan itu harus berfungsi. Selain itu akuntabilitas publik menuntut pengungkapan fakta secara terbuka dan debat yang terbuka antara masyarakat dan penyedia layanan. Konsep akuntabilitas publik, yang didasarkan pada gagasan tanggung jawab yang demokratis sangat penting untuk menjalankan pemerintahan

melalui pelayanan publik yang akuntabel dan representatif dari keinginan masyarakat.

Bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif. Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas pelayanan publik pembuatan Izin Mendirikan Bangunan akan dianalisis menggunakan Teori Akuntabilitas dari Sheila Elwood, terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pemberian pelayanan publik yang patuh terhadap prosedur, cepat, murah biaya dan responsif.

Indikator tersebut mencerminkan prinsip Akuntabilitas proses pelayanan yang harus dilakukan oleh birokrasi apabila terdapat aparat birokrasi yang tidak akuntabel dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa dan dalam menjalankan tugas pelayanan dan seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Pelayanan publik akan mempunyai tingkat akuntabilitas yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi

kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayanan yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat juga harus bertanggung jawab untuk melakukan control terhadap lembaga penyedia pelayanan publik yang merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi lembaga penyediaan pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat.

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Pare-Pare. Sesuai dengan prosedur, pemohon yang mengurus izin mendirikan bangunan harus mematuhi peraturan

yang berlaku yaitu melalui tahap demi tahap dalam proses pengurusan tersebut dan semua itu dilalui dalam dalam kurang waktu lebih 12 (dua belas) hari kerja. Namun sebelum itu, sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sebelum melakukan pendaftaran di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Pare-Pare pemohon harus mendapatkan rekomendasi dari kelurahan dimana lokasi bangunan akan didirikan selanjutnya diketahui oleh pihak Kecamatan.

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat. Dengan adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang akan diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan.

Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kota Pare-Pare tentu harus menjadi pengangan bagi setiap pegawainya agar dapat berkerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya transparansi terhadap biaya pelayanan akan berimplikasi pada

menurunnya tingkat korupsi dalam birokrasi.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pare-Pare masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih berbelit-belit dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses yang dibutuhkan, dan juga masih terjadi praktek percaloan yang selama ini menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberian layanan juga menjadi hal penting dan akan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Salah satu faktor penentu keberhasilan/kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Keunggulan mutu bersaing satu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaanya. Walaupun telah didukung dengan kualitas aparat yang cukup profesional.

Fenomena yang pertama adalah mengenai ketidak jelasan waktu yang dibutuhkan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa dalam pengelolaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah ditetapkan bahwa proses yaitu 12 (dua belas) hari kerja. pengelolaan/penyelesaian Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengelolaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan lebih banyak disebabkan oleh syarat dan mekanisme yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat, dan dinas-dinas terkait serta persetujuan dari kepala kantor untuk mengeluarkan izin jarang ada ditempat untuk menjalankan tugasnya.

Tentunya kondisi seperti ini dapat menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat. Sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah suatu hal yang penting bagi mereka. Yang terpenting bagi masyarakat adalah mereka bisa

mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Ketidak pastian waktu pelayanan membuat sebagian pengguna jasa lebih memilih calo.

Responsif menuntut agar aparat pemberi layanan memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang baik, sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan.

Fenomena yang terjadi mengenai prosedur atau persyaratan pengelolaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan merupakan hal yang harus dipenuhi masyarakat agar permohonan izin yang diajukan dapat di proses, tetapi bukan untuk memberatkan masyarakat. Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat yang mengeluhkan persyaratan yang diberikan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat, dinas-dinas terkait yang tidak mudah untuk didapatkan.

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa

sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu birokrasi.

Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun tidaklah seperti harapan.

Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun tidaklah seperti harapan.

Akuntabilitas pelayanan Dinas tata ruang dan bangunan Kota Pare-Pare di bidang perizinan tidak terlepas dari berbagai hambatan yang menyertainya. Hambatan yang sering terjadi adalah sulitnya untuk mensinergikan pelayanan yang diberikan ke dalam suatu program yang terpadu. Akan tetapi tidak semua kegiatan-kegiatan tidak dapat di sinergikan dengan pelayanan akan tetapi ada kegiatan yang

di sinergikan dengan baik dan mudah, dan itu tergantung langkah dan proses.

Aspek yang dalam pelayanan terhadap pengguna jasa IMB adalah faktor yang bersumber dari luar, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa IMB dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga banyak yang tidak mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan IMB lebih banyak disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa gambar rumah, hal ini disebabkan gambar rumah yang disetor selalu salah karena tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, banyaknya pemohon IMB di kota Pare-Pare yang masuk tiap hari membuat berkas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan IMB di kota Pare-Pare yang dilakukan oleh kantor Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan.

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Pare-Pare. Sesuai dengan prosedur, akan tetapi banyak masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur yang berlaku di Kantor Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat.

Segi waktu pengurusan atau penyelesaian izin masih sering terjadi keterlambatan dan arti tidak tepat waktu. Hal inilah yang sering dijadikan ruang yang tepat dimana oknum-oknum perantara (calo) menawarkan kepada masyarakat (pemohon) untuk dibantu dalam proses pengurusan IMB dengan alasan bisa mempercepat waktu proses penerbitan izin.

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif tentu pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas pelayanan akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas pelayanan akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Keberhasilan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Pare-Pare aspek yang dalam terdapat pengguna jasa IMB, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa IMB dalam mematuhi aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulla, Faisal. (2009). *Jalan Terjal Good Governance: Prinsip, Konsep Tantangan Dalam Negara Hukum*. Makassar: Pukab.
- Chandler, Ralph, C & Plano, Jack, C. (1992). *The Public Administration Dictionary*. Singapare: John Wilwy & Sons.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

- Dwiyanto, dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia. Pusat Studi kependudukan dan kebijakan*. Yogyakarta: UGM.
- Geonawan. (2009). *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Propesi*. Yogyakarta: Galang Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.x
- Juliantara. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M/PAN/6/2004 Pedoma Umum Penyelenggaraan Publik.
- Kumorotomo, Wahyu. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi publik: Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Daerah Kota Pare-Pare Nomor 10 Tahun 2011-2031 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Pare-Pare.
- Raba, Manggaukang. (2006). *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang: UUM Press.
- Ratminto, W, S A. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela, Lijan poltak. (2006). *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi, (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soedarmayanti, (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Syamsudin. (2007). *Manajemen keuangan perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada