

PELAYANAN PERIZINAN DI SEKTOR PUBLIK

Feri Kurniawan dan Ernawati

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Licensing Services in the Public Sector. The purpose of this study is to investigate and analyze the factors that impede service Izin Mendirikan Bangunan (IMB) in the di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Regency Kuantan Singingi. Informant is a research service providers, service recipients and observers about the IMB. Data collected by interview and observation techniques, once the data collected were analyzed using descriptive analysis that promotes qualitative techniques. The results showed that assessed BMI service from reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles has not been going well. While the factors that inhibit the IMB services is the ability of employees, facilities available and availability of personnel.

Abstrak: Pelayanan Perizinan di Sektor Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi. Informan penelitian adalah pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan pengamat tentang IMB. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara dan observasi, setelah data terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif yang mengutamakan tehnik kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB yang dinilai dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* belum berjalan dengan baik. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelayanan IMB adalah kemampuan pegawai, fasilitas yang tersedia dan ketersediaan personil.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan IMB, dan birokrasi pelayanan IMB.

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan yang membutuhkan perhatian oleh pemerintah adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena dengan adanya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap penerbitan IMB akan membantu pemerintah untuk melaksanakan penertiban bangunan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Selain itu juga upaya ini akan bersinergi dalam pelaksanaan penyusunan tata ruang wilayah yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Sebab rencana tata ruang yang mantap atau sudah operasional merupakan sarana pengendali perkembangan fisik di dalam pelaksanaan pembangunan. Syarat untuk menjamin berfungsinya rencana tata ruang wilayah tersebut, maka di dalam proses penyiapan, penyusunan dan pelaksanaannya perlu dukungan dan instansi-instansi vertikal atau dinas-dinas pemerintahan daerah maupun partisipasi masyarakat di dalam penanganannya.

Dalam upaya menertibkan pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan rencana tata

ruang wilayah yang sudah ditetapkan, maka Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi menerbitkan suatu kebijakan Peraturan Daerah No. 24 Tahun 2001 tentang IMB. Peraturan ini dibuat agar setiap individu ataupun kelompok yang akan melakukan pendirian sebuah bangunan terlebih dahulu harus memiliki izin pendirian. Hal ini dilakukan supaya pembangunan fisik yang dilaksanakan tidak menyalahi aturan rencana tata ruang wilayah yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyusunan tata ruang wilayah yang baik.

Pengembangan struktur ruang Kabupaten Kuantan Singingi didasarkan pada perkembangan setiap komponen kegiatan yang ada untuk mendukung dan mewujudkan terciptanya Visi dan Misi Kabupaten Kuantan Singingi. Visi dan Misi tersebut digunakan untuk Penyusunan Rencana Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan hal di atas untuk mewujudkan tujuan Perencanaan Tata Ruang Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi maka ditetapkan strategi pelaksanaan pemanfaatan ruang wilayah. Salah satu wilayah kecamatan di Kabupaten Kuantan

Singingi yang menjadi potensi terbesar dalam izin mendirikan bangunan adalah Kecamatan Kuantan Tengah atau Kota Teluk Kuantan. Dimana apabila ditinjau dari Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) Kota Teluk Kuantan Tahun 2002-2012, Kota Teluk Kuantan atau Kecamatan Kuantan Tengah di bagi menjadi 8 BWK serta fungsi tiap pusat BWK. Pusat Primer diarahkan di BWK – 3 sebagai pusat pelayanan pemerintahan dan olah raga dengan skala pelayanan kabupaten.

Rencana struktur ruang dalam RDTR Kota Teluk Kuantan atau Kecamatan Kuantan Tengah tahun 2002-2012 terlihat bahwa telah terjadi penyimpangan rencana dimana arah pusat-pusat pelayanan tidak sesuai dengan kondisi *eksisting* yang berkembang pada saat ini (telah terjadi penyimpangan rencana). Begitu juga halnya dengan rencana jaringan jalan yang menghubungkan tiap pusat pelayanan tidak relevan untuk diimplementasikan sehingga perlu adanya kajian ulang untuk membentuk pola struktur ruang yang sesuai dengan kondisi saat ini. Oleh karenanya sangat dibutuhkan pelibatan masyarakat melalui partisipasi masyarakat, yang diharapkan dapat menampung semua aspirasi masyarakat sehingga dapat meningkatkan pembangunan dan juga dapat digunakan untuk menentukan arah pengembangan kota dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi rencana yang telah disusunnya.

Dengan adanya proses pelibatan masyarakat mulai dari tahap perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian pemanfaatan ruang akan muncul suatu sistem evaluasi dari kegiatan penataan ruang yang telah dilakukan dan menjadi masukan bagi proses penataan ruang selanjutnya. Dalam perencanaan kota dan lingkungan, masyarakat seringkali dilihat sekedar sebagai konsumen yang pasif yang diberi tempat untuk aktifitas, kehidupan, kerja, rekreasi, belanja dan bermukim tetapi kurang diberi peluang untuk ikut dalam proses penentuan kebijakan, perencanaan dan pengawasannya. Padahal sebagai makhluk yang berakal dan berbudaya, manusia membutuhkan rasa penguasaan dan pengawasan terhadap habitat atau lingkungannya. Rasa tersebut merupakan faktor mendasar dalam menumbuhkan rasa memiliki untuk mempertahankan dan melestarikan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tencermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997) yang menyatakan bahwa hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya. Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dan pemerintah.

Kemudian barulah tercipta apabila aspek pelayanan yang telah diuji pemerintah dapat direalisasikan dengan baik. Sedangkan bagaimana dampak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap kepuasan masyarakat, hal ini kemudian dinilai oleh masyarakat. Jika hasil evaluasi masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka hasil evaluasi tersebut akan menjadi positif, demikian pula sebaliknya. Terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, rakyat kemudian dapat memberikan masukan kepada unit pemerintahan yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini untuk pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif dilaksanakan melalui wawancara. Metode kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan

(*explanatory atau confirmatory*) tentang fenomena pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi alasan pemilihan metode kualitatif dan kuantitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna melakukan pembenahan pada masa yang akan datang. Melalui wawancara dan penyebaran angket diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan bagaimana pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan IMB

Rencana tata ruang merupakan instrumen penting bagi pemerintah sehingga penetapan rencana harus mendapat kesepakatan dan pengesahan oleh lembaga legislatif sebagai wakil rakyat dan dukungan masyarakat. Rencana tata ruang secara legal mempunyai kekuatan mengikat untuk dipatuhi baik oleh masyarakat maupun pemerintah sendiri, sehingga diharapkan proses pemanfaatan ruang dapat dilakukan secara konsisten. Untuk mencapai perencanaan yang responsif, maka keterlibatan masyarakat harus dilakukan sejak awal proses perencanaan itu sendiri yaitu sejak tahap identifikasi permasalahan, aspirasi serta kebutuhan sampai dengan tahap pelaksanaan pekerjaan rencana tata ruang. Perencanaan yang baik akan membantu dalam pembangunan kota itu sendiri. Pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang khususnya dilaksanakan bagi seluruh bangunan di Kecamatan Kuantan Tengah atau Kota Teluk Kuantan

1. Reliability

Ketepatan waktu pelayanan IMB yang diberikan kepada masyarakat masih belum bisa konsisten. Karena dalam proses penyelesaian pelayanan IMB terkadang terkendala oleh ketidakberadaan aparatur didalam kantor dengan berbagai alasan. Fakta inilah yang terkadang sering menyebabkan keterlambatan dalam pe-

nyelelesaian pelayanan IMB sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Akibatnya pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sulit memberikan jaminan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan IMB terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan. Selain itu juga ketidakpastian penyelesaian pengesahan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Sekretariat Daerah atau Bupati membuat terkadalanya penyelesaian pelayanan IMB yang tepat waktu.

Kondisi ini membuat penyelesaian pelayanan IMB dengan waktu yang telah ditetapkan semakin menimbulkan ketidakpastian. Oleh karenanya sangat dibutuhkan kepastian waktu pelayanan IMB yang jelas dengan mendeskripsikan uraian penyelesaian dengan baik dan menyusun langkah-langkah penyelesaian pelayanan dengan benar. Ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan IMB yang dilakukan oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang juga disebabkan oleh ketidakjelasan standart operasional prosedur (SOP) pelayanan IMB. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan IMB pihak pelaksana pelayanan belum bisa memberikan jaminan waktu penyelesaian dalam setiap tahapan yang akan dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan IMB. Karena dengan ketidakpastian waktu ini membuat pelaksanaan pelayanan IMB yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang sulit memberikan ketepatan waktu penyelesaiannya.

2. Responsiveness

Daya tanggap dan respon yang dimiliki petugas pelayanan IMB masih kurang baik. Artinya petugas pelayanan IMB belum bisa secara maksimal memberikan respon yang tinggi terhadap kebutuhan pelayanan IMB yang diinginkan oleh masyarakat. Fakta ini didukung oleh ketidaksiapan dan ketidaksigapan petugas pelayanan IMB dalam setiap harinya untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap masyarakat yang ingin bertanya atau berkomunikasi tentang pelayanan IMB yang diinginkan, banyak petugas pelayanan yang kurang bisa melayaninya akibat sibuk dengan urusan dan pekerjaannya masing-masing. Apabila ada pe-

tugas pelayanan IMB yang bisa memberikan tanggapan, namun tanggapan yang diberikan kurang bisa memberikan solusi yang memuaskan kepada masyarakat yang melaksanakan pelayanan IMB. Ketidakmampuan petugas pelayanan IMB dalam menampung setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat membuat pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum bisa terwujud dengan baik. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan yang signifikan terhadap ketidakmampuan petugas pelayanan dalam menampung keluhan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, agar kedepannya pelayanan IMB yang diberikan menjadi lebih baik lagi.

3. Assurance

Kemampuan aparatur Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang masih belum berjalan dengan baik dimana tingkat kemampuan pegawai sangat penting karena merupakan suatu hal yang menjadi dasar terciptanya kinerja yang baik. Kemampuan pegawai pada dinas ini belum memenuhi harapan masyarakat, yaitu mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena orientasi kerja aparat lebih ditekankan pada prosedural kerja yang bersifat formal dan tidak dapat meyakinkan masyarakat serta memiliki loyalitas dalam memberikan jaminan akan kepastian pelayanan IMB tersebut sehingga harapan dan kebutuhan masyarakat tersebut tidak memuaskan. Apalagi didukung dengan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan IMB yang masih belum baik, sehingga sulit untuk mengetahui keinginan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa penekanan kemampuan aparatur Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang didasarkan pada paradigma lama bahwa keberadaan suatu instansi karena dibutuhkan masyarakat, padahal seharusnya keberadaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Empathy

Kepedulian dari pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang terhadap masyarakat belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan masih kurangnya tindakan perhatian, rasa kepedulian aparat dalam mensosialisasikan tentang

prosedur serta syarat-syarat yang akan diajukan untuk permohonan pembuatan IMB tersebut. Kenyataannya dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut masih berbelit-belit, kepada masyarakat tidak diinformasikan secara jelas sehingga masyarakat banyak yang tidak mengerti/tidak paham akan masalah pengurusan pelayanan akibatnya berdampak juga pada pegawai dinas yang kewalahan menghadapi keluhan dari masyarakat. Hal ini seharusnya lebih ditingkatkan karena dapat membantu pihak aparat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam menyelesaikan surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut dikarenakan masyarakat yang mengurus pun akan dengan mudah karena sudah paham tentang bagaimana prosedur serta syarat-syarat yang dibutuhkan.

5. Tangibles

Penampilan fisik (*tangibles*) yang terdiri dari fasilitas pelayanan, papan informasi pelayanan dan tata ruang kantor masih belum tersedia dan tertata dengan baik. Hal ini yang menyebabkan kurang lancarnya proses pelayanan terhadap pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi. Ruangan yang tidak memungkinkan menampung seluruh masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan jasa pelayanan seringkali suasana ruangan terasa pengap, kurang bersih, tidak rapi, ramai dan semrawut mengakibatkan kondisi yang tidak enak dipandang mata akibatnya timbullah ketidaknyamanan.

Kemudian dengan fasilitas yang minim pegawai tidak akan mampu untuk dapat menyelesaikan seluruh permohonan masyarakat tepat pada waktunya. Seperti unit komputer dan printer yang masih kurang. Akses para pegawai untuk menuju lokasi survei yang masih membutuhkan kendaraan operasional yang memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan membuat semakin lambatnya cara kerja pegawai. Walaupun demikian baik penataan ruang kantor, penyediaan sarana dan prasarana yang telah ada sekarangpun harus selalu dipelihara dengan sebaik-baiknya dan ditingkatkan lagi. Pihak Dinas Cipta Karya dan

Tata Ruang sudah berupaya dengan maksimal mengupayakan kelengkapan serta kenyamanan pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tersebut, tapi memang hasilnya belum sesuai dengan harapan dikarenakan adanya keterbatasan dana.

Faktor-Faktor yang Menghambat Pelayanan IMB

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelayanan IMB Dinas Cipta Karya Kabupaten Kuantan Singingi, ditemukan faktor-faktor yang menghambat terealisasinya pelayanan IMB yang baik. Dimana faktor-faktor penghambat tersebut adalah:

1. Kemampuan (*Ability*) Pegawai

Kemampuan merupakan modal awal bagi seseorang atau individu untuk dapat melaksanakan tugas dan kerjanya dengan baik. Karena dengan memiliki kemampuan yang berkualitas dan unggul tentunya akan mempermudah individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu peningkatan kemampuan yang dilakukan oleh setiap individu memang harus dilakukan. Dimana peningkatan kemampuan tersebut dapat ditempuh melalui jalur pendidikan atau jalur pelatihan. Untuk itu memotivasi pegawai dalam organisasi dalam menambah kemampuan kerjanya, merupakan langkah bijak dalam usaha mewujudkan kualitas kerja yang baik.

2. Fasilitas yang Tersedia

Fasilitas kerja merupakan perlengkapan yang digunakan oleh pegawai dalam membantu proses penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu pada setiap organisasi hendaknya tersedia fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Karena dengan fasilitas yang lengkap akan sangat membantu pegawai dalam organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah dibebankan. Selain itu juga fasilitas kerja yang tersedia akan membantu menghilangkan kebosanan dan kejenuhan pegawai bekerja, sehingga dengan hilangnya kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja tentunya menumbuhkan semangat kerja bagi pegawai.

Dengan semangat kerja yang tumbuh akan memberikan kekuatan bagi pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

3. Ketersediaan Personil

Kebutuhan akan personil yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan memang sangat dibutuhkan oleh organisasi, sebab dengan jumlah personil yang cukup akan semakin mempermudah organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun ketersediaan personil juga hendaknya disesuaikan dengan kompetensi dan ketrampilan yang dimiliki oleh personil tersebut, supaya beban pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam upaya memenuhi kebutuhan akan personil kerja bisa dilakukan melalui penempatan pegawai yang tepat dan penerimaan pegawai. Melalui langkah ini diharapkan organisasi publik tersebut dapat memenuhi kebutuhan personilnya dan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan.

KESIMPULAN

Pelayanan IMB yang dinilai dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* dari Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari penjabaran beberapa hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan. Sebagian besar hasil yang didapat dari informan dan pengamatan menyatakan pelayanan dalam pengurusan IMB mendapati berbagai kendala dimana pelayanan yang selama ini dirasakan masyarakat kurang memuaskan. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kemampuan pegawai, fasilitas yang tersedia dan ketersediaan personil. Kemampuan merupakan modal awal bagi seseorang atau individu untuk dapat melaksanakan tugas dan kerjanya dengan baik. Karena dengan memiliki kemampuan yang berkualitas dan unggul tentunya akan mempermudah individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas kerja merupakan perlengkapan yang digunakan oleh

pegawai dalam membantu proses penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu pada setiap organisasi hendaknya tersedia fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Kebutuhan akan personil yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan memang sangat dibutuhkan oleh organisasi, sebab dengan jumlah personil yang cukup akan semakin mempermudah organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winasih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman dan Sutupo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.