



ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA SUNGAI PENUH

Fandi Esa Primadi^{1*}, Rudi Febrianmansyah¹, Jafrinur¹

¹ Program Studi Pembangunan Wilayah dan Perdesaan Pascasarjana Universitas Andalas, Padang, Indonesia

* fandiesa_primadi@yahoo.com

Dikirim : 10/01/2022
Diterima : 28/09/2022
Terbit : 27/10/2022

Abstract

This research was conducted at the One Stop Integrated Service and Manpower Investment Service (DPMPTSPK) Sungai Penuh City. This research was conducted to find out how the implementation of IMB (building permit) granting in various forms of IMB and to find out the service inhibiting factors in the issuance of IMB in Sungai Penuh City. This research was conducted using a quantitative descriptive method combined with a qualitative descriptive method. The survey population of this study was the entire community of applicants for IMB at the office of DPMPTSPK Sungai Penuh City in 2019, while the sample from this study was part of the population. The sampling technique in this study used the Slovin formula with a significance level of 0.05. From the study on the implementation of IMB granting, it was found two factors inhibited the process, namely the time factor and the completion factor. The time factor is the worst factor with the lowest average score (2.76) of the six service standards. In general, the delay in the IMB issuance process is due to the officer concerned rarely being in the area or outside the area. While the cost factor has the second lowest average score (2.87) of the six service standards. It was found that almost all requests/respondents who complained about the tariffs or levies imposed were quite high.

Keywords: Building permits; Regional Planning; Service Standards.

PENDAHULUAN

Perencanaan wilayah merupakan perencanaan pada aktivitas dan perencanaan penggunaan ruang wilayah. Perencanaan wilayah sebaiknya dimulai setelah tersusunnya rencana tata ruang wilayah. Hal ini dikarenakan tata ruang wilayah merupakan landasan sekaligus sasaran dari perencanaan pembangunan wilayah. Rencana tata ruang merupakan pemanfaatan ruang yang direncanakan dan disusun berdasarkan pendekatan wilayah administratif dalam menjaga keseimbangan pembangunan setiap sektor untuk jangka panjang. Disisi lain, rencana tata ruang merupakan hasil dari mengaplikasikan perencanaan tata ruang yang juga merupakan bagian dari proses perencanaan pembangunan yang saling berhubungan satu sama lain. Maka dari itu, hal

ini dapat dijadikan patokan dalam perencanaan program pembangunan yang dapat dilakukan dalam waktu menengah maupun waktu pendek (Nurmandi, 2021).

Selain itu, rencana tata ruang juga memiliki fungsi sebagai alat dalam koordinasi dalam program kerja atau proyek yang akan dilaksanakan, sebagai bentuk dari pengaplikasian rencana tata ruang di daerah. Seiring perkembangan zaman, kebutuhan tempat tinggal (mulai rumah perumahan sederhana, rumah susun, apartemen, dan real estate), perkantoran, pertokoan, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, tempat pendidikan dan bangunan lainnya semakin tinggi akibat dari penambahan jumlah penduduk. Maka dari itu, masyarakat diharuskan mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ingin mendirikan bangunan.

Setiap bangunan diharuskan memenuhi persyaratan administratif dan teknis bangunan, juga harus diselenggarakan sesuai prosedur dan teratur sebagai penjamin kepastian dan ketertiban hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung. Dalam hal ini, tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yang mengatur fungsi bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan pembinaan oleh pemerintah, dan sanksinya (UU No 28 Tahun 2002).

Bagi masyarakat biasa, birokrasi di Indonesia masih identik dengan KKN, pelayanan yang buruk, serta rendahnya tingkat responsifitas, akuntabilitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Dwiyanto, 2017). Masalah-masalah tersebut merupakan bagian dari permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi secara nasional. Ditingkat daerah, otonomi daerah diharapkan mampu merangkul kepentingan masyarakat dan menghubungkan masyarakat dengan pemerintah agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Namun pada kenyataannya justru sebaliknya, dimana kebijakan-kebijakan yang diterapkan tidak tepat sasaran hingga semakin rendahnya kualitas pelayanan public yang diberikan.

Masalah yang akan timbul tentunya adalah ketidakpuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada pelayanan publik seperti kinerja pelayanannya, estimasi waktunya, ataupun tarif yang perlu dikeluarkan. Kecenderungan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah menganggap bahwa sebaik apapun pelayan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat, itu tidak akan merubah gaji yang akan mereka terima. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama, akan tetapi mereka akan melayani masyarakat hanya karena tugas yang diberikan dari pimpinan instansi. Pelayanan publik akan bersikap ramah kepada mesyarakat pengguna layanan kalau ada sesuatu yang memberikan keuntungan yang melatar belakanginya, seperti status hubungan pertemanan

atau keluarga, status sosial ekonomi warga, dan lain-lain (Setiyorini, 2013).

Secara umum pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan secara public dalam hal pemenuhan kebutuhan di penerima layanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Senada dengan itu, Sinambela (2016) menyatakan bahwa memberi pelayan kepada masyarakat yang berkepentingan dalam memenuhi kebutuhannya dalam suatu kelompok masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan tahapan tahapan pokok yang sudah ditetapkan. Thoha (2016) juga menyatakan bahwa pelayanan publik lebih memfokuskan pelayanan bagi khalayak banyak untuk mempermudah kepentingan publik. Masyarakat yang akan menggunakan pelayanan publik yang mempunyai kenalan, saudara, atau tokoh masyarakat yang terpendang, pada umumnya kan didahulukan dan di prioritaskan untuk dilayani. Pada situasi yang seperti ini, sebutan pelayanan “jalan tol atau jalan pintas” menjadikan budaya antri menjadi hilang.

Dikarenakan hal tersebut, daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat yang didaerahnya sesuai dengan fungsi dibentuknya otonomi daerah. Pemerintah dianggap berhasil menangani masalah tersebut jika pelayanan yang diberikan pemerintah dinilai dengan baik di mata masyarakat. Namun pada kenyataannya masih terdapat yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal karena proses birokrasi yang berbelit-belit. Masih banyak masyarakat yang merasa pelayanan dari pemerintah masih belum maksimal karena dalam prosesnya tidak sesuai dengan SOP yang ada dan dengan adanya keluhan keluhan yang diterima akan sikap aparat yang tidak ramah dan profesional (Thoha, 2015).

Perizinan adalah fungsi pengaturan yang bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah dalam memberikan legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan yang disingkat IMB, yaitu legalitas mendirikan bangunan dari Walikota untuk memulai atau menyelesaikan pekerjaan membangun, memperbaiki atau mengubah suatu bangunan. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti legalitas bagi pemilik bangunan (Thoha, 2015).

Persoalan yang sering timbul yaitu sulitnya dalam mengurus izin-izin, mengingat bahwa untuk mendapatkan pelayanan, pelaku izin harus mendatangi beberapa instansi pemerintah yang lokasinya berbeda-beda, hal ini tentunya akan memakan waktu yang tidak sedikit serta biaya yang tidak sedikit pula, selain itu setiap instansi terkadang tidak saling terhubung sama lain, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyelesaian proses perizinan terutama IMB (Sutedi, 2015).

Walikota sungai penuh melimpahkan kewenangan kepada kepala Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh sebanyak 11 (Sebelas) terdiri dari: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Reklame, Izin Perusahaan Angkutan Kendaraan Umum, Izin Kesehatan, Tanda daftar Perdagangan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), dan Tanda Daftar Gudang (TDG). (Perwako Sungai Penuh No 30 Tahun 2018)

Dalam Perwako Sungai Penuh Nomor 30 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh sudah diatur tentang lama atau waktu penyelesaian beberapa jenis layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), waktu penyelesaiannya selama 14 hari. Perkembangan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada 2014-2019 di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh tertera pada berikut:

Tabel 1. Sebaran Data Jumlah Penerbitan Surat IMB di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh

| No. | Tahun | Jumlah IMB yang diterbitkan |
|-----|-------|-----------------------------|
| 1 | 2014 | 119 |
| 2 | 2015 | 92 |
| 3 | 2016 | 98 |
| 4 | 2017 | 46 |
| 5 | 2018 | 95 |
| 6 | 2019 | 92 |

Sumber: DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh 2020

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa penerbitan IMB di Kota Sungai Penuh selalu mengalami fluktuasi di setiap tahunnya dengan perbandingan yang tidak begitu mencolok, hanya pada tahun 2017 penerbitan IMB mengalami penurunan drastis. Dimana pada tahun 2014 jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 119 izin. Pada tahun 2015 mengalami penurunan dengan jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 92 izin. Pada tahun 2016 jumlah IMB yang diterbitkan mengalami sedikit kenaikan yaitu 98 izin. Pada tahun 2017 terjadi penurunan yang cukup tinggi dengan jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 46 izin. Hal ini diduga karena beberapa faktor salah satunya karena menurunnya tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB dan yang kedua karena hanya sedikit masyarakat yang akan mendirikan bangunan pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 jumlah IMB yang diterbitkan mengalami kenaikan dengan jumlah yang diterbitkan 95 izin. Dan pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan menjadi 92 izin.

Mengingat pentingnya Surat IMB bagi negara, negara perlu memberikan perhatian serius agar

program ini suksen dan terwujudnya ketertiban hukum dalam hal izin mendirikan agar tercapainya kepastian hukum. Apabila dilihat dari estimasi waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian surat izin bangunan tersebut dapat dilihat berapa lama estimasi waktu yang dibutuhkan pemerintah dalam menyelesaikan Surat Izin Bangunan dalam beberapa tahun terakhir pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Data Lama Proses Penyelesaian IMB di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh

| No | Tahun | Lama Proses | Jumlah IMB |
|----|-------|-------------|------------|
| 1 | 2017 | < 14 Hari | 30 |
| | | > 14 Hari | 16 |
| 2 | 2018 | < 14 Hari | 60 |
| | | > 14 Hari | 32 |
| 3 | 2019 | < 14 Hari | 11 |
| | | > 14 Hari | 81 |

Sumber: DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh 2020

Dari Tabel di atas jelas terlihat bahwa penyelesaian surat Izin Mendirikan Bangunan pada tahun 2017 yang lama proses penerbitannya tepat waktu berjumlah 30 izin dan yang di atas 14 hari atau di atas dua minggu mencapai lebih dari setengah jumlah penerbitan IMB yaitu 16 izin. Kemudian pada tahun 2018, penerbitan IMB yang tepat waktu berjumlah 60 izin dan yang melebihi batas waktu 14 hari berjumlah 32 izin. Dan pada tahun 2019, penerbitan IMB yang tepat waktu berjumlah 81 izin dan yang melewati batas waktu 14 hari berjumlah 11 izin. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah adalah jumlah penerbitan IMB yang diatas batas waktu 14 hari selalu melebihi separoh jumlah penerbitan IMB yang tepat waktu disetiap tahunnya. Hal ini berbanding terbalik dengan Perwako Sungai Penuh No. 30 Tahun 2018 yaitu ketentuan pengambilan kembali tanda bukti pengurusan surat IMB yang diberikan petugas dengan maksimal 14 hari setelah berkas persyaratan diserahkan saat pendaftaran.

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa masih kurangnya pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh dalam melakukan pelayanan masyarakat, dapat dilihat bahwa perlunya peningkatan profesionalitas oleh aparatur DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh khususnya pada bidang Pelayanan Perizinan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan. Agar meningkatnya kecakapan dan kelancaran pelayanan yang akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan

Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh”. Agar tercapainya kelancaran pelaksanaan administrasi khususnya penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan, maka perlu dilakukannya pelayanan yang cepat, tepat, transparan serta integrasi dan sinkronisasi baik di lingkungan organisasi. Dari gejala dan asumsi diatas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah sebagai berikut: 1). Bagaimana pelaksanaan pemberian IMB pada berbagai bentuk IMB di Kota Sungai Penuh. 2). Apa faktor-faktor yang menghambat kelancaran pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kota Sungai Penuh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan IMB di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh, kemudian dideskripsikan dengan bantuan perhitungan hasil analisis angket dan wawancara di lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kota Sungai Penuh pada tahun 2019, sedangkan sampel dari penelitian ini adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara evaluasi, pernyataan, serta wawancara.

Metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai rata-rata skor, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus rata-rata skor yang diisi responden dari kuesioner sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah responden}}$$

Pemberian kriteria penilaian untuk semua indikator yang telah diberikan menggunakan teknik pengukuran dari Arikunto (2013), sebagai berikut:

- a. Sangat Baik : 4 - 5
- b. Baik : 3 - 4
- c. Netral : 2 - 3
- d. Buruk : 1,5 - 2

e. Sangat Buruk: < 1,5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan tata ruang merupakan suatu kegiatan pemanfaatan ruang yang mengacu pada peraturan berdasarkan standar tata ruang. Rencana tata ruang harus memenuhi fungsinya sebagai instrumen koordinasi program/proyek yang akan dilaksanakan, dengan begitu terlihat jelas bahwa setiap akan mendirikan bangunan harus mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) terlebih dahulu. Berdasarkan wawancara kepada informan kunci dan masyarakat pemohon IMB, berikut proses bagaimana pelaksanaan pemberian IMB pada berbagai bentuk IMB di Kota Sungai Penuh yang terjadi dilapangan:

1. Pendaftaran

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masih dinilai minim. Secara SOP waktu yang harusnya dibutuhkan dalam memberikan pelayanan ditahap ini adalah 35 menit. tapi pada kenyataannya yang terjadi dilapangan, waktu yang dibutuhkan lebih dari 35 menit. Hal lain yang ditemukan yaitu tidak maksimalnya penggunaan situs Sicantik/SIMBG yang seharusnya bisa mempermudah masyarakat dalam melengkapi data-data yang dapat digunakan dimana saja yang setelah ditelusuri informasi mengenai penggunaan situs Sicantik/SIMBG masih belum menjangkau masyarakat secara maksimal sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya.

2. Pengentrian Data Pemohon IMB

Dalam melaksanakan tugasnya, staf back office sering menemukan persyaratan-persyaratan yang masih belum lengkap sebelum dientry. Artinya, petugas loket pendaftaran tidak teliti memeriksa persyaratan yang diajukan si pemohon IMB. Sehingga pemohon harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang lengkap tersebut agar permohonan dapat diproses. Hal ini membuat staf back office harus mengembalikan bahan-bahan pemohon melalui petugas pendaftaran.

Disamping itu, pada pelaksanaannya juga sering ditemukan bahwa hampir separoh responden/pemohon mengatakan terlalu lama menunggu jadwal pengecekan lapangan dari staf back office, sehingga pemohon berinisiatif sendiri menemui tim pemeriksa lapangan ke Dinas PUPR agar pemeriksaan lapangan segera dilakukan yang seharusnya pemohon hanya menunggu jadwal pemeriksaan dan kedatangan tim teknis pemeriksa lapangan di lokasi yang akan didirikan bangunan yang akan diurus IMBnya. Maka, dapat dikatakan

bahwa standar pelayanan berupa prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan kompetensi petugas pelayanan dinilai kurang baik. Padahal secara SOP pada tahap pengentrian data hanya seharusnya hanya memakan waktu 20 menit.

3. Pemeriksaan lapangan bersama tim teknis (Dinas PUPR)

Pada tahap pemeriksaan lapangan, tim teknis pemeriksa mengatakan terdapat beberapa kendala yang seringkali dihadapi oleh petugas pemeriksa lapangan diantaranya adalah kurang lebih 40% pemohon pada tahun 2019 pada syarat gambar/sketsa bangunan yang akan dibangun tidak sesuai dengan kondisi lapangan, sehingga masyarakat/pemohon akan diminta ulang membuat gambar/sketsa bangunan tersebut.

Hal lain yang dihadapi yaitu kurangnya petugas lapangan yang dimiliki dinas PUPR sedangkan lokasi yang harus disurvei banyak. Selain itu terdapat beberapa izin yang diharuskannya masyarakat untuk mendapatkan izin lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup juga menyebabkan salah satu penghambat kelancaran proses perizinan oleh petugas pemeriksa lapangan, contohnya dalam membangun bangunan hotel, pabrik, dll. Kemudian, dari salah seorang masyarakat/pemohon didapati bahwa ketika ingin bahannya cepat diproses, petugas dari Dinas PUPR meminta dengan sejumlah uang agar proses penerbitan IMB bisa berjalan dengan yang diharapkan pemohon. Maka dapat dikatakan bahwa standar pelayanan berupa prosedur pelayanan, biaya pelayanan, dan sarana prasarana dinilai kurang baik dan pada tahap ini secara SOP memakan waktu 12 hari penyelesaian.

4. Persetujuan dan Pembayaran Retribusi

Dalam pelaksanaannya, banyak ditemukan masyarakat/pemohon yang mengeluhkan akan tarif atau retribusi yang dikenakan kepada mereka karena tingginya tarif yang diminta. Tidak sedikit masyarakat yang belum menyiapkan tarif yang tinggi tersebut untuk membayarnya. Sehingga masyarakat memerlukan waktu beberapa hari untuk mencukupi keperluan tarif tersebut. Akibatnya, proses penerbitan IMB menjadi terhambat. Secara SOP pada tahap ini memakan waktu 5 menit dan kemudian pemohon dianjurkan membayar retribusi.

5. Pencetakan dan Penandatanganan dokumen izin

Pada umumnya, masyarakat/pemohon mengatakan bahwa ketidاكلancaran proses pelayanan penerbitan IMB disebabkan karena petugas-petugas pelayanan seperti kadis, kabid, petugas pemeriksa lapangan, petugas pengentry data, dan petugas layanan yang

jarang berada di tempat atau berada di luar daerah. Kemudian, didapat 10 masyarakat/pemohon mengatakan bahwa cepatnya proses penerbitan IMB mereka dikarenakan bantuan dari orang dalam kantor perizinan.

Hasil produk yang didapatkan oleh masyarakat/pemohon adalah berupa surat IMB dan plank IMB. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat mendapatkannya. Banyak dari mereka atau sekitar 20 pemohon yang hanya mendapatkan surat IMBnya saja, tetapi plank IMB tidak diberikan oleh DPMPTSPK kepada pemohon. Maka dapat dikatakan bahwa standar pelayanan berupa waktu penyelesaian dan produk pelayanan dinilai kurang baik. Pada tahap ini, secara SOP memakan waktu sekitar 2 hari.

6. Penyerahan Surat Izin kepada pemohon

Pada tahap ini, secara SOP memakan waktu 20 menit. Dari keenam tahapan proses pelaksanaan pelayanan penerbitan surat IMB di atas, maka didapat analisis proses pelaksanaannya berdasarkan 6 standar pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dianggap baik adalah prosedur yang dapat mempermudah masyarakat. Prosedur yang baik diantaranya prosedur yang dapat menjangkau semua umur, sederhana, runtun, dan dapat mempermudah pemohon maupun petugas pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi bahwa bahan-bahan persyaratan dari pemohon ditinggal terlebih dahulu untuk dicek oleh petugas pelayanan yang ada di loket pendaftaran. Seharusnya ketika pemohon menyerahkan persyaratan tersebut, persyaratan tersebut sudah bisa diperiksa langsung pada saat itu juga.

Disamping itu, juga ditemukan bahwa hampir separoh responden/pemohon mengatakan terlalu lama menunggu jadwal pengecekan lapangan dari staf back office, sehingga pemohon berinisiatif sendiri menemui tim pemeriksa lapangan ke Dinas PUPR agar pemeriksaan lapangan segera dilakukan yang seharusnya pemohon hanya menunggu jadwal pemeriksaan dan kedatangan tim teknis pemeriksa lapangan di lokasi yang akan didirikan bangunan yang akan diurus IMBnya.

- b. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan yang tertera dalam Perwako Sungai Penuh No. 30 Tahun untuk penyelesaian surat izin mendirikan bangunan yaitu 14 hari. Namun kenyataan yang sebenarnya, dari 92 pemohon pada tahun 2019, hanya 11 pemohon yang proses penerbitan IMBnya tepat waktu.

- c. Biaya Pelayanan, biaya yang perlu masyarakat keluarkan dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya, dari 60 sampel/responden terdapat 29 responden yang memberi nilai buruk atau mengeluhkan akan tarif retibusi yang dikenakan kepada mereka karena tingginya tarif yang diminta. Tidak sedikit masyarakat yang belum menyiapkan tarif yang tinggi tersebut untuk membayarnya. Sehingga masyarakat memerlukan waktu beberapa hari untuk mencukupi keperluan tarif tersebut.
- d. Produk Pelayanan, produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang dimiliki oleh DPMPTSPTK yang akan diterima masyarakat. Hasil produk yang didapatkan oleh masyarakat/pemohon adalah berupa surat IMB dan plang IMB. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat mendapatkannya. Banyak dari mereka atau sekitar 20 pemohon yang hanya mendapatkan surat IMBnya saja, tetapi plang IMB tidak diberikan oleh DPMPTSPTK kepada pemohon.
- e. Sarana dan Prasarana, sarana prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang jalannya pelayanan perizinan, seperti ruangan yang nyaman, ruang tunggu yang luas, serta keberadaan petugas pemberi jasa di lokasi pelayanan. Salah satunya adalah keberadaan petugas-petugas pelayanan yang jarang berada di lokasi pelayanan. Dari 60 sampel/responden, terdapat 9 responden memberi nilai buruk dengan keberadaan petugas di lokasi pelayanan.
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasakan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan sehingga proses penerbitan izin dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Namun, dalam pelaksanaannya Petugas pengentri data sering menemukan persyaratan-persyaratan yang masih belum lengkap sebelum data-data pemohon akan dientry. Artinya, petugas loket pendaftaran tidak teliti memeriksa persyaratan yang diajukan dari pemohon IMB. Sehingga pemohon harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang lengkap tersebut agar permohonan dapat diproses.

Berdasarkan pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden (pemohon izin), pelayanan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh dikategorikan *baik* sesuai dengan hasil rekapitulasi rata-rata skor jawaban responden secara keseluruhan sebesar 3,26. Sedangkan standar pelayanan yang merupakan faktor-faktor penghambat kelancaran penerbitan surat IMB yang dikategorikan belum baik didominasi oleh 2 faktor pelayanan

yaitu faktor waktu penyelesaian dengan rata-rata skor sebesar 2,76 dan faktor biaya pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 2,87.

Tabel 3.Rekapitulasi Rata-rata Skor dari Keseluruhan Standar Pelayanan

| Standar Pelayanan | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|--|-------------|-----------------------|-----------------|
| Prosedur Pelayanan (5 pertanyaan) | 924 | 3,08 | Baik |
| Waktu Penyelesaian (4 pertanyaan) | 664 | 2,76 | Netral |
| Biaya Pelayanan (2 pertanyaan) | 345 | 2,87 | Netral |
| Produk Pelayanan (3 pertanyaan) | 697 | 3,66 | Baik |
| Sarana dan Prasarana (11 pertanyaan) | 2422 | 3,04 | Baik |
| Kompetensi Petugas Pelayanan (11 pertanyaan) | 2008 | 2,87 | Baik |
| Jumlah Rata-rata Skor | 7060 | 3,26 | Baik |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil dari tanggapan responden dari semua standar pelayanan, maka didapat rata-rata skor faktor prosedur pelayanan sebesar 3,08 masuk kategori baik, rata-rata skor faktor waktu penyelesaian sebesar 2,76 dikategorikan netral, rata-rata skor faktor biaya pelayanan sebesar 2,87 dikategorikan netral, rata-rata skor faktor produk pelayanan sebesar 3,66 dikategorikan baik, rata-rata skor faktor sarana dan prasarana sebesar 3,04 dikategorikan baik, dan rata-rata skor faktor kompetensi petugas pelayanan sebesar 2,87 dikategorikan baik. Secara rinci pengaruh keenam faktor yang menghambat kelancaran pelayanan IMB tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

a. **Prosedur Pelayanan**

Faktor prosedur pelayanan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu tahapan proses yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, hingga terlihatnya tahapan demi tahapan yang terstruktur dan jelas serta langkah langkah yang harus dilalui dalam penyelesaian pelayanan untuk mencapai hasil kerja yang maksima.. Indikator faktor prosedur pelayanan meliputi penjelasan informasi persyaratan permohonan penerbitan surat IMB oleh petugas, kelengkapan informasi mengurus surat IMB di Website Si Cantik atau SIMBG, ketepatan langkah-langkah pengurusan surat IMB yang disosialisasikan petugas dan media yang sediakan, ketepatan syarat mengurus surat IMB yang disosialisasikan dengan yang di lapangan, dan transparansi pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Jawaban responden dari pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.Rata-rata Skor Indikator Faktor Prosedur Pelayanan

| Indikator Faktor Prosedur | Skor | Rata-rata | Kategori |
|----------------------------------|-------------|------------------|-----------------|
|----------------------------------|-------------|------------------|-----------------|

| Pelayanan | Skor | |
|--|-------------|-------------|
| Penjelasan informasi persyaratan permohonan penerbitan surat IMB oleh petugas | 235 | 3,91 Baik |
| Kelengkapan informasi mengurus surat IMB di Website Si Cantik atau SIMBG | 170 | 2,83 Netral |
| Ketepatan langkah-langkah pengurusan surat IMB yang disosialisasikan petugas dan media yang sediakan | 179 | 2,98 Netral |
| Ketepatan syarat mengurus surat IMB yang disosialisasikan dengan yang di lapangan | 181 | 3,01 Baik |
| Transparansi pelayanan yang dilakukan oleh petugas | 169 | 2,81 Netral |
| Jumlah Rata-rata Skor | 924 | 3,08 Baik |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator penjelasan informasi persyaratan permohonan penerbitan surat IMB oleh petugas didapat rata-rata skor sebesar 3,91 dikategorikan baik, kelengkapan informasi mengurus surat IMB di Website Si Cantik atau SIMBG didapat rata-rata skor sebesar 2,83 dikategorikan netral, ketepatan langkah-langkah pengurusan surat IMB yang disosialisasikan petugas dan media yang sediakan didapat rata-rata skor sebesar 2,98 dikategorikan netral. ketepatan syarat mengurus surat IMB yang disosialisasikan dengan yang di lapangan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,01 dikategorikan baik, dan pada indikator transparansi pelayanan yang dilakukan oleh petugas didapat rata-rata skor sebesar 2,81 dikategorikan netral.

Meskipun rata-rata skor keseluruhan pada faktor prosedur pelayanan bernilai 3,08 dan dikategorikan baik, namun pada pelaksanaannya masih dianggap rendah. Hal ini bisa dilihat bahwa tiga dari kelima indikatornya belum berjalan dengan baik, yaitu kelengkapan informasi mengurus surat IMB di Website Si Cantik atau SIMBG, ketepatan langkah-langkah pengurusan surat IMB yang disosialisasikan petugas dan media yang sediakan, dan transparansi pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian yang diberikan suatu pelayan publik mulai dari pendaftaran hingga selesainya suatu proses pelayanan. Indikator faktor waktu penyelesaian meliputi konsistensi waktu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, dan ketepatan waktu penyelesaian surat

IMB. jawaban responden dari pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Rata-rata Skor Indikator Faktor Waktu Penyelesaian

| Indikator Faktor Waktu Penyelesaian | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|--|-------------|-----------------------|-----------------|
| Konsistensi waktu pelayanan | 187 | 3,11 | Baik |
| Ketepatan waktu pelayanan | 181 | 3,01 | Baik |
| Kecepatan waktu pelayanan | 165 | 2,75 | Netral |
| Ketepatan waktu penyelesaian surat IMB | 131 | 2,18 | Netral |
| Jumlah Rata-rata Skor | 664 | 2,76 | Netral |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator konsistensi waktu pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,11 termasuk kategori baik, ketepatan waktu pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,01 termasuk kategori baik, kecepatan waktu pelayanan didapat rata-rata skor sebesar 2,75 dikategorikan netral, dan ketepatan waktu penyelesaian surat IMB didapat rata-rata skor sebesar 2,18 dikategorikan netral. Kemudian, untuk jumlah rata-rata pada faktor waktu penyelesaian didapat sebesar 2,76 dikategorikan netral.

Hal ini menunjukkan bahwa pada faktor waktu penyelesaian masih dinilai rendah atau belum baik, terutama pada indikator kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian surat IMB. Artinya bahwa petugas masih lambat dalam melayani masyarakat dan proses kepengurusannya juga lama.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa selama pemohon mengurus surat IMB hingga dikeluarkannya surat IMB. Indikator faktor biaya pelayanan meliputi tarif yang dikenakan dalam pengurusan IMB dan cara pembayaran pengurusan layanan surat IMB. Rincian jawaban responden berdasarkan pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Persentase Skor Indikator Faktor Biaya Pelayanan

| Indikator Biaya Pelayanan | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|--|-------------|-----------------------|-----------------|
| Tarif yang dikenakan dalam pengurusan IMB | 157 | 2,61 | Netral |
| Cara pembayaran pengurusan layanan surat IMB | 188 | 3,13 | Baik |
| Jumlah Rata-rata Skor | 345 | 2,87 | Netral |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator tarif yang dikenakan dalam pengurusan IMB didapat rata-rata skor dengan nilai 2,61 masuk kategori baik, dan cara pembayaran pengurusan layanan surat IMB didapat rata-rata skor dengan nilai 3,13 dikategorikan baik. Kemudian, untuk jumlah rerata pada faktor biaya pelayanan didapat sebesar 2,87 dikategorikan netral.

Hal ini menunjukkan bahwa pada faktor biaya pelayanan masih dinilai rendah atau belum baik, terutama pada indikator tarif yang dikenakan dalam pengurusan IMB. Artinya bahwa masyarakat/pemohon merasakan tarif yang dikenakan cukup mahal. Hal ini yang menjadikan masyarakat enggan atau malas dalam mengurus IMB untuk bangunan yang akan dibangun.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan output atau sesuatu yang dihasilkan dari proses pelayanan yang didapat oleh pemohon surat IMB, apakah produk tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Indikator faktor produk pelayanan meliputi ketepatan surat IMB yang dibuat oleh petugas, kualitas Isi IMB yang dibuat oleh petugas, dan jaminan kerahasiaan dokumen perusahaan oleh petugas. Rincian jawaban responden dari pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Persentase Skor Indikator Faktor Produk Pelayanan

| Indikator Faktor Produk Pelayanan | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|---|-------------|-----------------------|-----------------|
| Ketepatan surat IMB yang dibuat oleh petugas | 242 | 4,03 | Sangat Baik |
| Kualitas Isi IMB yang dibuat oleh petugas | 243 | 4,05 | Sangat Baik |
| Jaminan kerahasiaan dokumen perusahaan oleh petugas | 212 | 3,53 | Baik |
| Jumlah Rata-rata Skor | 697 | 3,87 | Baik |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator ketepatan surat IMB yang dibuat oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 4,03 dikategorikan sangat baik, kualitas Isi IMB yang dibuat oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 4,05 dikategorikan sangat baik, dan jaminan kerahasiaan dokumen perusahaan oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 3,53 dikategorikan baik. Kemudian, untuk jumlah rata-rata pada faktor biaya pelayanan didapat sebesar 3,87 dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada faktor produk pelayanan sudah berjalan dengan

baik, terutama pada indikator ketepatan surat IMB yang dibuat oleh petugas dan indikator kualitas Isi IMB yang dibuat oleh petugas. Artinya bahwa faktor produk pelayanan tidak termasuk faktor yang menghambat kelancaran penerbitan IMB, dikarenakan masyarakat/pemohon merasa puas.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Indikator faktor sarana dan prasarana meliputi keberadaan Petugas di tempat layanan, keteraturan ruang pelayanan, plang petunjuk pengurusan, keberadaan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan, kerapian ruang pelayanan, media pengaduan kritik saran dan keluhan, ketersediaan Alat bantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, media (brosur/spanduk) yang disediakan untuk sosialisasi pengurusan IMB, dan lokasi jangkauan pengurusan surat IMB dari tempat tinggal masyarakat. Rincian jawaban responden untuk pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Persentase Skor Indikator Faktor Sarana dan Prasarana

| Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|---|-------------|-----------------------|-----------------|
| Keberadaan Petugas di tempat layanan | 228 | 3,80 | Baik |
| Keteraturan ruang pelayanan | 233 | 3,88 | Baik |
| Plang petunjuk pengurusan | 227 | 3,78 | Baik |
| Keberadaan ruang tunggu | 223 | 3,71 | Baik |
| Kenyamanan ruang tunggu | 234 | 3,90 | Baik |
| Kebersihan ruang pelayanan | 244 | 4,06 | Sangat Baik |
| Kerapian ruang pelayanan | 245 | 4,08 | Sangat Baik |
| Media pengaduan kritik, saran, dan keluhan | 221 | 3,68 | Baik |
| Ketersediaan Alat bantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan | 177 | 2,95 | Netral |
| Media (Brosur/spanduk) yang disediakan untuk sosialisasi pengurusan IMB | 215 | 3,58 | Baik |
| Lokasi jangkauan pengurusan surat IMB dari tempat tinggal masyarakat | 175 | 2,91 | Netral |
| Jumlah persentase (%) | 2422 | 3,66 | Baik |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator keberadaan petugas di tempat layanan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,80 dikategorikan baik, keteraturan ruang pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,88 dikategorikan baik, plang petunjuk pengurusan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,78 dikategorikan baik, keberadaan

ruang tunggu didapat rata-rata skor dengan nilai 3,71 dikategorikan baik, kenyamanan ruang tunggu didapat rata-rata skor dengan nilai 3,90 dikategorikan baik, kebersihan ruang pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 4,06 dikategorikan sangat baik, kerapian ruang pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 4,08 dikategorikan sangat baik, media pengaduan kritik, saran, dan keluhan didapat rata-rata skor dengan nilai 3,68 dikategorikan baik, ketersediaan alat bantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan didapat rata-rata skor dengan nilai 2,95 dikategorikan netral, media (Brosur/spanduk) yang disediakan untuk sosialisasi pengurusan IMB didapat rata-rata skor dengan nilai 3,58 dikategorikan baik, dan indikator lokasi jangkauan pengurusan surat IMB dari tempat tinggal masyarakat didapat rata-rata skor dengan nilai 2,91 dikategorikan netral. Kemudian, untuk jumlah rata-rata pada faktor biaya pelayanan didapat dengan nilai 3,66 dikategorikan baik. Meskipun rata-rata skor keseluruhan pada faktor prosedur pelayanan bernilai 3,66 dan dikategorikan baik, namun pada pelaksanaannya terdapat beberapa indikator yang masih dianggap rendah dan perlu ditingkatkan, yaitu indikator ketersediaan alat bantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan yang dinilai masih minim dan indikator lokasi jangkauan pengurusan surat IMB dari tempat tinggal masyarakat yang dinilai cukup jauh dari pemukiman warga.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Faktor kompetensi petugas pelayanan dapat dimaksimalkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keahlian, keterampilan, pengetahuan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Alur dan sistem pelayanan diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan tugas fungsi dan kewenangannya.

Indikator kompetensi petugas pelayanan adalah keramahan petugas dalam melayani, pemahaman petugas menggunakan IT dalam melayani, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, keselarasan/kesamaan pelayanan petugas untuk semua masyarakat, ketepatan pelayanan oleh petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, respon petugas dengan adanya pengaduan, respon petugas dengan adanya keluhan, efisiensi waktu pelayanan oleh petugas, dan keefektifan pelayanan oleh petugas. Rincian jawaban responden dari pernyataan diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Persentase Skor Indikator faktor Kompetensi Petugas Pelayanan

| Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan | Skor | Rata-rata Skor | Kategori |
|--|------|----------------|----------|
| Keramahan petugas dalam melayani | 225 | 3,75 | Baik |
| Pemahaman petugas menggunakan IT dalam melayani | 202 | 3,36 | Baik |
| Kecermatan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 191 | 3,18 | Baik |
| Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 187 | 3,11 | Baik |
| Keselarasn/kesamaan pelayanan petugas untuk semua masyarakat | 154 | 2,56 | Netral |
| Ketepatan pelayanan oleh petugas | 173 | 2,88 | Netral |
| Kemampuan petugas memberikan informasi | 196 | 3,21 | Baik |
| Respon petugas dengan adanya pengaduan | 173 | 2,88 | Netral |
| Respon petugas dengan adanya keluhan | 173 | 2,88 | Netral |
| Efisiensi waktu pelayanan oleh petugas | 167 | 2,78 | Netral |
| Keefektifan waktu pelayanan oleh petugas | 167 | 2,78 | Netral |
| Jumlah persentase (%) | 2008 | 3,04 | Baik |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pada indikator keramahan petugas dalam melayani didapat rata-rata skor dengan nilai 3,75 dikategorikan baik, pemahaman petugas menggunakan IT dalam melayani didapat rata-rata skor dengan nilai 3,36 dikategorikan baik, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didapat rata-rata skor dengan nilai 3,18 dikategorikan baik, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didapat rata-rata skor dengan nilai 3,11 dikategorikan baik, keselarasn/kesamaan pelayanan petugas untuk semua masyarakat didapat rata-rata skor dengan nilai 2,56 dikategorikan netral, ketepatan pelayanan oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 2,88 dikategorikan netral, kemampuan petugas memberikan informasi didapat rata-rata skor dengan nilai 3,21 dikategorikan baik, respon petugas dengan adanya pengaduan didapat rata-rata skor dengan nilai 2,88 dikategorikan netral, respon petugas dengan adanya keluhan didapat rata-rata skor dengan nilai 2,88 dikategorikan netral, efisiensi waktu pelayanan oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 2,78 dikategorikan

baik, dan indikator keefektifan waktu pelayanan oleh petugas didapat rata-rata skor dengan nilai 2,78 dikategorikan netral. Kemudian, untuk jumlah rata-rata pada faktor biaya pelayanan didapat sebesar 3,04 dikategorikan baik.

Meskipun rata-rata skor keseluruhan pada faktor prosedur pelayanan bernilai 3,08 dan dikategorikan baik, namun pada pelaksanaannya masih dianggap rendah. Hal ini bisa dilihat bahwa enam dari sebelas indikatornya belum berjalan dengan baik, yaitu keselarasan/kesamaan pelayanan petugas untuk semua masyarakat, ketepatan pelayanan oleh petugas, respon petugas dengan adanya pengaduan, respon petugas dengan adanya keluhan, efisiensi waktu pelayanan oleh petugas, dan keefektifan waktu pelayanan oleh petugas.

Meskipun rata-rata skor keseluruhan pada faktor kompetensi petugas pelayanan bernilai 3,04 dan dikategorikan baik, namun pada pelaksanaannya masih dianggap rendah. Hal ini bisa dilihat bahwa enam dari sebelas indikatornya belum berjalan dengan baik, yaitu keselarasan/kesamaan pelayanan petugas untuk semua masyarakat, ketepatan pelayanan oleh petugas, respon petugas dengan adanya pengaduan, respon petugas dengan adanya keluhan, efisiensi waktu pelayanan oleh petugas, dan keefektifan waktu pelayanan oleh petugas.

PENUTUP

Dari keenam tahapan proses pelaksanaan pelayanan penerbitan surat IMB di atas, maka didapat analisis proses pelaksanaannya berdasarkan 6 standar pelayanan yang terjadi di lapangan, yaitu (1) Prosedur pelayanan, petugas pelayanan tidak langsung memeriksa persyaratan, selain itu jadwal dari petugas staf back office untuk pengecekan lapangan oleh tim teknis pemeriksa lapangan juga terlalu lama, sehingga pemohon berinisiatif sendiri menemui tim pemeriksa agar jadwalnya segera ditentukan. (2) Waktu Penyelesaian, waktu dalam penyelesaian surat IMB oleh DPMPSTPTK sebagian besar melebihi waktu yang sudah ditentukan yaitu 14 hari. (3) Biaya Pelayanan, tarif atau retibusi yang dikenakan cukup tinggi. (4) Produk Pelayanan, hasil produk yang didapatkan oleh masyarakat/pemohon seharusnya berupa surat IMB dan plang IMB. Namun, tidak semua masyarakat mendapatkannya terutama plang IMB. (5) Sarana dan Prasarana, keberadaan petugas-petugas pelayanan yang jarang berada di lokasi pelayanan. (6) Kompetensi Petugas Pelayanan, kinerjanya masih dinilai rendah karena sering didapati bahwa petugas loket pendaftaran tidak teliti memeriksa persyaratan yang diajukan dari pemohon IMB. Sehingga pemohon harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang lengkap tersebut agar permohonan dapat diproses.

Standar pelayanan yang dianggap penghambat kelancaran penerbitan surat IMB di DPMPTSPK Kota Sungai Penuh terdapat dua faktor, yaitu faktor waktu penyelesaian dan faktor biaya pelayanan. Faktor waktu penyelesaian merupakan faktor terburuk dengan rata-rata skor terendah dari 6 standar pelayanan yaitu sebesar 2,76, yang secara umum ketidaklancaran proses pelayanan penerbitan IMB disebabkan karena petugas-petugas yang bersangkutan jarang berada di tempat atau berada di luar daerah. Sedangkan pada unsur faktor biaya pelayanan memiliki rata-rata skor terendah kedua dari 6 standar pelayanan yaitu sebesar 2,87, ditemukan bahwa hampir separuh pemohon/responden yang mengeluhkan akan tarif atau retribusi yang dikenakan cukup tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangunan Gedung, Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2002 (2002).
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif* (2nd ed). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurmandi, A. (2021). *Manajemen Perkotaan*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (2003).
- Pelayanan Publik, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 (2009).
- Setiyorini, E. (2013). *Analisis Pelayanan Penerbitan Surat IMB di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai*. (Skripsi), UIN Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru.
- Sinambela, L.P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Standar Pelayanan Bidang Perizinan dan Non perizinan pada DPMPTSPK, Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi Nomor 30 Tahun 2018 (2018).
- Sutedi, A. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, M. (2015). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2016). *Birokrasi dan Politik di Indonesia* (2nd ed). Jakarta: LAN.
- Winda Sari, Andi. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian IMB di Kota Palopo*. (Skripsi), Universitas Hasanuddin, Makassar.