

PELAYANAN PEGAWAI KELURAHAN DALAM PROSES PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KELURAHAN PENAJAM KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Sugandi¹

Abstrak

Pelayanan pegawai kelurahan dalam proses pembuatan izin mendirikan bangunan di kantor kelurahan Penajam kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan indikator : prosedur pelayanan, rincian tarif biaya, ketepatan waktu penyelesaian, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat sehingga dapat di ketahui bahwa pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Penajam secara umum berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kata Kunci : Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pendahuluan

Pemerintahan yang baik merupakan paling mengemuka dalam administrasi tuntutan besar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintahan yang baik adalah seharusnya dengan meningkatnya pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Selain itu sehingga pola lama masyarakat dan penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah, dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Untuk itu dalam mewujudkan praktik *good governance* di daerah-daerah tentu ada banyak hal dan cara yang perlu dilakukan, praktik *good governance* memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlibat dalam praktik *good governance* meliputi pemerintah sebagai representasi negara, pelaku pasar, dan dunia usaha serta masyarakat sipil.

Dalam penjelasan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 2 ayat 4 bahwa pemerintahan daerah dalam

¹ Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh Sugandi, Mahasiswa tingkat akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: gandie_sugandi@yahoo.com

menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah lainnya, pada ayat 5 menyatakan bahwa hubungan sebagaimana dimaksud pada ayat 4 meliputi hubungan kewenangan, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang ada di daerahnya. Sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 4 dan 5 meliputi:

- a. Pelaksanaan bidang pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah.
- b. Kerjasama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.
- c. Pengelolaan perizinan bersama bidang pelayanan umum.

Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah daerah saat ini kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, khususnya dalam pelayanan untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Setiap daerah memiliki peraturan daerah yang berbeda-beda berkaitan dengan proses pengurusan IMB yang mana disesuaikan dengan kondisi suatu daerah tersebut.

Sebagian besar jenis pelayanan perizinan di kabupaten PPU, belum efektif sehingga perlu dilakukan evaluasi perizinan secara keseluruhan agar mampu memberikan pelayanan optimal pada masyarakat. Salah satu contohnya adalah masalah perizinan untuk mendirikan bangunan.

Dengan demikian masih kurang memuaskannya pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sehingga tidak memenuhi tuntutan tingkatan perkembangan penyelenggaraan pemerintah yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Sehubungan dengan itu berdasarkan hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang kurang jelas dan biaya pelayanan yang tidak pasti serta waktu penyelesaian yang relatif lama.

Artikel ini menyoroti Pelayanan Pegawai Kelurahan Dalam Proses Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik/Umum

Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik/umum adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka pelayanan umum/publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, dan jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu.

Sementara itu menurut Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik itu dibagi dalam kelompok-kelompok:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, dokumen-dokumen itu antara lain kartu tanda penduduk(KTP), buku milik kendaraan bermotor(BPKB), izin mendirikan bangunan (IMB), kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya
2. kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyajian tenaga listrik dan sebagainya.
3. kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan sebagainya.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik /Umum

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik yang Diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 1. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.

5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- c. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- d. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibuktikan.

Peningkatan Pelayanan Publik

Kedudukan dan pelayanan aparatur pemerintah yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Sistem Administrasi Negeri Republik Indonesia adalah sangat penting. Hal ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara yang berfungsi menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha dalam mencapai tujuan nasional.

Aparatur Negara akan mampu melaksanakan tugasnya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan yang berhasil guna dan berdayaguna apabila didukung oleh adanya Pegawai Negeri Sipil yang mantap dan berkualitas tinggi. Dari sini tergambar jelas bahwa keberhasilan aparatur Negara dalam pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan ditentukan oleh kualitas dari para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada, di samping dukungan dan partisipasi dari masyarakat.

Aparatur pemerintah yang berkualitas dan professional akan dapat terwujud apabila terjadi peningkatan kualitas dalam bidang pendidikannya. Hal ini disebabkan Karena factor pendidikan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas keseharian aparatur pemerintah, dalam hal ini pemerintah kelurahan Penajam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor-faktor tersebut yang akan mendorong suatu permasalahan mengenai kerja dari aparat pemerintah dari kelurahan, dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu telah benar-benar efektif atau belum hasilnya bagi masyarakat yang bersangkutan. Kondisi ini muncul dikarenakan adanya kendala-kendala, baik kendala dari dalam (internal kelurahan) maupun dari luar (eksternal kelurahan).

Kendala-kendala yang mempengaruhi aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan diantaranya disebabkan karena kualitas dari sumber daya aparat pemerintah belum terpenuhi, rendahnya disiplin dari aparat, keterbatasan sarana dan prasarana yang ada, rendahnya tingkat pendidikan aparat, kurangnya peran serta aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan, serta kurangnya keterampilan dan pengetahuan dari aparat. Aparat disini merupakan perpanjangan tangan, media atau alat bagi suatu instansi, badan atau lembaga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pemerintah menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dalam Pasal 1 ayat 6 menyatakan “Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.” Selanjutnya dalam Pasal 1 ayat 7 menyatakan “Indikator SPM adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan saran-saran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan.”

Suatu bentuk pelayanan dalam prakteknya dapat berupa pelayanan yang langsung dan pelayanan yang tidak langsung. Masing-masing pelayanan mempunyai etika harus dipegang teguh. Seseorang, dalam hal ini aparat pemerintah yang menguasai etika dan teknik pelayanan dapat digolongkan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Selainitu, Sumber Daya Manusia yang berkualitas ini secara umum juga harus sehat, profesional, berwawasan luas, mempunyai motivasi tinggi dan punya etika atau etos kerja yang baik.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut Peraturan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara (PPU) Nomor 5 tahun 2003 adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang atau badan untuk mendirikan

suatu bangunan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku sesuai dengan koefisien dasar bangunan (KDB), koefisien lantai bangunan (KLB), yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Selanjutnya dalam hal ini juga sangat terkait dengan penegasan tentang IMB yang disebutkan dalam pasal 1, ayat 6, Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005, bahwa IMB gedung adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Dengan kata lain, jika seseorang telah mendapat IMB, maka akan semakin kuat pula pengakuan atas kepemilikannya terhadap bangunan tersebut, mengingat IMB telah diberikan kepada pemilik bangunan itu sendiri

Bangunan di Wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara (PPU)

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara No. 1 Tahun 2007 Tentang Izin Mendirikan Bangunan bahwa bangunan di wilayah Kabupaten Panajam Paser Utara (PPU) diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Bangunan umum, yang dimaksud dengan bangunan umum ialah:
 - a. Bangunan peribadatan (mesjid, gereja dan yang lainnya)
 - b. Gedung-gedung / Balai Umum atau Balai Pertemuan, gedung perpustakaan, Gedung Musium dan Pameran Seni
 - c. Gedung Kesenian dan Gedung-gedung Lain yang dipergunakan untuk pameran foto-foto, gambar-gambar atau film
2. Bangunan Perniagaan , yang dimaksud dengan bangunan perniagaan adalah bangunan atau bagian dari bangunan yang mendapat izin dari Bupati Kepala Daerah dan terdaftar sebagai tempat perniagaan (Warung-warung), rumah makan, pasar, bengkel, bangunan tempat bensin (SPBU) dan sebagainya
3. Bangunan pendidikan, yang dimaksud dengan bangunan pendidikan adalah bangunan yang dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan pendidikan atau sejenisnya
4. Bangunan industri, yang dimaksud dengan bangunan industri adalah bangunan atau bagian dari bangunan dimana barang-barang atau bahan-bahan dibuat, disimpan dan dijual belikan tetapi bukan toko, gudang, yang di haruskan mendapat izin sebagai industri
5. Bangunan kelembagaan, yang di maksud dengan bangunan kelembagaan adalah bangunan yang di gunakan untuk maksud-maksud urusan administrasi perdangan tapi bukan toko, gudang pemancar
6. Bangunan rumah tinggal, terdiri dari:
 - a. Rumah tinggal Biasa yaitu bangunan yang digunakan bagi penghunian berbentuk tunggal atau gandeng tetapi bukan frat

- b. Rumah tinggal luar biasa yaitu bangunan rumah tinggal yang bukan merupakan rumah tinggal biasa dan rumah gandeng yang dipergunakan bagi penghunian lebih dari 1 (satu) rumah tinggal (flat) termasuk gedung pertemuan lingkungan perumahan, rumah penginapan, rumah tampungan dan hotel
 - c. Rumah tinggal bergabung yaitu bangunan gabungan toko dan perumahan, kantor dan gudang, pabrik dan perumahan
7. Bangunan-bangunan yang tidak diklasifikasikan khusus yaitu bangunan atau bagian dari bangunan yang tidak termasuk dalam klasifikasi bangunan tersebut diatas, untuk kepentingan peraturan bangunan ini akan diklasifikasikan bangunan yang paling mendekati sesuai dengan peruntukan atau penggunaanya.

Prosedur / tata cara pelayanan

Dalam penerapan otonomi daerah yang memungkinkan masing-masing daerah menentukan struktur, dan prosedur pelayanan instansi pemerintahan daerah secara mandiri, termasuk dalam hal perizinan. Seiring dengan penerapan otonomi daerah tersebut maka mekanisme pengurusan dan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di tiap-tiap daerah (Kabupaten/Kota) telah berbeda-beda pula. Artinya tergantung pada dasar hukum / ketentuan yang dianut oleh masing-masing daerah tersebut. Dengan demikian perlu adanya layanan informasi dari instansi pemerintah yang terkait kepada masyarakat mengenai mekanisme/ prosedur dalam pelayanan perizinan tersebut agar lebih memudahkan masyarakat dalam memahami jenis perizinan yang akan mereka urus.

Izin Mendirikan Bangunan dalam hal ini dipergunakan untuk proses mendirikan bangunan baru, mendirikan suatu bangunan tambahan pada bangunan yang sudah ada, mengubah sebagian atau seluruh bangunan yang sudah ada, membongkar sebagian atau seluruh bangunan yang sudah ada.

Sedangkan pengertian dari prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah suatu proses terhadap segenap rangkaian kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan dalam pengurusan izin pada suatu bangunan. Dimana pengurusan izin tersebut dibutuhkan oleh pemohon agar adanya legalitas bangunan yang di akui oleh pemerintah, sebagai persyaratan pengurusan pemasangan utilitas air, listrik, dan telepon serta izin usaha, sebagai persyaratan pinjaman modal usaha pada Bank umum atau pemerintah.

prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kelurahan Izin Mendirikan Bangunan telah berjalan dengan baik dan telah melaksanakannya sesuai dengan proses-proses atau tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Rincian Biaya/ Tarif Pembayaran

Biaya merupakan sesuatu hal yang harus kita keluarkan sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik itu berupa uang, barang maupun hal lain yang diberikan sebagai ucapan terima kasih kepada pemberi pelayanan. Suatu pelayanan akan dapat berjalan dengan baik, lancar dan cepat jika ada suatu imbalan yang diberikan kepada pihak yang memberikan pelayanan tersebut, apakah itu karena memang sudah menjadi peraturan yang telah ditetapkan, biaya atau imbalan yang diberikan oleh penerima pelayanan secara sukarela ataupun biaya yang diminta berdasarkan inisiatif pribadi sendiri. Jika biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat karena memang sudah menjadi peraturan di kantor kelurahan tersebut atautkah imbalan yang diberikan secara sukarela oleh masyarakat, hal tersebut tidak menjadi masalah. Akan tetapi sekarang ini begitu banyak pejabat publik yang menarik biaya pelayanan di luar peraturan dan ketentuan dari pemerintah atau yang ditetapkan di kantor kelurahan tersebut. Mereka memungut biaya untuk kepentingan pribadi akan tetapi menggunakan atas nama kedinasan. Inilah salah satu hal yang seharusnya dihindari oleh seorang pejabat publik.

Pada Umumnya, masyarakat tidak dipungut biaya apapun dalam setiap bidang pelayanan yang ada, karena semua masyarakat dibebaskan dari semua biaya pelayanan tersebut (gratis). Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya sukarela kepada pihak kelurahan tanpa diminta sebagai balas jasa dari pelayanan oleh pihak kelurahan. Dengan demikian biaya pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan pada umumnya digratiskan bagi semua masyarakat.

Jadwal Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu dalam proses perizinan sangat tergantung pada pola birokrasi pada suatu daerah. Dimana waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan IMB menjadi suatu hal yang penting, selain dari pada itu mengenai waktu penyelesaian dalam pengurusan izin mendirikan bangunan sangat tergantung oleh kerja sama antara Kelurahan Penajam, Kecamatan Penajam, Dinas Perizinan. Karena ketiga instansi tersebut sangat berperan dalam proses penyelesaian IMB.

Penyelesaian pelayanan pengurusan IMB di Kantor Kelurahan Penajam telah memiliki ketentuan batas waktu yang jelas yaitu 1 jam dengan ketentuan bahwa hadirnya pejabat yang menandatangani formulir IMB tersebut. Dimana Kelurahan yang bekerja sama dengan Kecamatan, Dinas Perizinan tidak dapat memperkirakan rincian waktu dalam proses dilapangan disebabkan pihak

Kelurahan tidak dilibatkan secara langsung karena tunggu berita dari petugas kecamatan tersebut. berdasarkan waktu dalam penyelesaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh pegawai pelayanan perizinan kepada masyarakat telah terlaksana dengan cukup baik, karena dalam pelayanan yang diberikan telah terdapat kepastian waktu yang cukup jelas hanya saja masih adanya ketidak jelasan dalam penyelesaian dari Dinas Perizinan itu sendiri.

Kesimpulan

Pada bagian Artikel ini memaparkan kesimpulan mengenai Pelayanan Pegawai Kelurahan Dalam Proses Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kelurahan penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara yang telah dibuat oleh penulis secara observasi, wawancara, dokumentasi maupun melalui dokumen-dokumen, dapat penulis tarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Persyaratan dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kantor Kelurahan telah memiliki uraian persyaratan yang jelas dan perinci yang didasarkan pada Peraturan Daerah yang ada, dimana persyaratan-persyaratan tersebut telah disesuaikan dengan klasifikasi bangunannya, namun masih banyak masyarakat yang kurang paham akan pentingnya memiliki surat IMB.
2. Prosedur pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh petugas pelayanan IMB pada Kantor Kelurahan telah berjalan dengan baik dan terlaksana sesuai dengan proses atau tahapan yang harus dilalui sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana prosedurnya sangat sederhana untuk dapat dipahami serta dimengerti oleh masyarakat, akan tetapi perluh dibuatkan bagan proses dalam pengurusan IMB agar masyarakat yang baru mengurus IMB tidak kesusahan.
3. Rincian biaya dalam pengurusan proses dalam pembuatan IMB pada kantor kelurahan pada umumnya gratis tetapi terkadang masih banyak masyarakat yang memberikan imbalan atau jasa yang mereka peroleh.
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan dalam pengurusan IMB pada Kantor Kelurahan telah memiliki kepastian waktu yang jelas yaitu 1 jam dan terlaksanan dengan baik, hanya saja dalam hal kejelasan waktu survei bangunan dilapangan tidak dapat ditentukan secara pasti oleh Kelurahan.
5. Faktor pendukung dalam proses pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Kelurahan yaitu:
 - a. Faktor pendukung mengenai sumber daya manusianya di Kelurahan Penajam adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai, yang sesuai dengan keahlian masing-masing pelayanan, maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dikakukan dengan baik,

cepat dalam memenuhi keinginan semua pihak, baik pihak kelurahan itu sendiri maupun masyarakat.

- b. Faktor pendukung mengenai fasilitas dan sarana prasarana di kelurahan Penajam yaitu sudah tercukupi, sehingga memberi kenyamanan pada pengguna jasa Kelurahan tersebut.

Sedangkan faktor penghambat cukup terlihat jelas dihadapi oleh Kelurahan yaitu dalam hal kerja sama yang kurang dengan instansi Kecamatan, Dinas Perizinan yang dikarenakan letak ketiga instansi tersebut yang berjauhan sehingga pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur izin mendirikan bangunan untuk sarang burung walet dan ketidaktahuan beberapa masyarakat dalam proses pembuatan gambar bangunan yang tidak menggambarinya dengan jelas sehingga tidak sesuai dengan tata letak dan keadaan bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim .*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : Rieneka Cipta.
- Faksasataya, Amara, 2002, *Implementasi Pelayanan.* PT. BumiAksara, Jakarta.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik,* Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Keban, Yeremies T. 2004. *Indikator Kinerja Pemda :Pendekatan Manajemen dan Kebijakan.* Yogyakarta.
- Koentjaraningrat, 1983. *Metode-metode Penelitian Masyarakat,* Penerbit PT.Gramedia, Jakarta.
- Kuniawan, Agung. 2005. *Transfortasi PelayananPublik .Pembaruan.* Yogyakarta.
- Miles Mathew B dan A. Michael Huberman.*Analisis Data Kualitatif, Diterjemahan Oleh Tjetjep Rohand Rohidi, Universitas Indonesia, Jakarta, 1997.*
- Moenir, H. A.S, 2006.*ManajemenPelayananUmum di Indonesia.* PT. BumiAkasara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexi, 2004. *MetodePenelitianKualitatif.*PT. RemajaRosdakarya, Bandung.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *ReformasiAdministrasiPublik: TeoridanPraktek.* PT. Grasindo, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007, *Teori Administrasi Publik,* Alfabeta, Bandung.

- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 1994, *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terciptanya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriono, Bambang. 2001. *Resvonsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Administrasi Negara, Vol I, No. 2 hal 25-33.
- Surachmad, Winarno. 1989. *Dasar dan Teknik Reserch*. CV.Tarsito. Bandung.
- Tangkilisan, HeselNogi S. 2007. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Triguno, 1999, *Budaya Kerja : Menciptakan Lingkungan Yang Kondusive Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Golden Terayon Press, Jakarta.
- Usman, Husain, dan Akbar, Purnomo Setiady, 2005, *Metodelogi Penelitian Sosial*, PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2003. *Kapita selekta managemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kerja*, PT. Raja GraindoPersada, Jakarta.