

PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA SKRIPSI

Sutriani¹ Iman Surya², Nur Hasanah³

Abstrak

Pelayanan yang diberikan masih belum optimal, pelayanan yang masih berbelit-belit dan tidak tepat waktu Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang ada di DPMPTSP dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara langsung dengan informan, arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan untuk menentukan sumber data dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dimana teknik purposive sampling menentukan informan yang dianggap mengerti tentang pelayanan izin mendirikan bangunan yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Samarinda. Analisis data dalam penelitian ini melakukan metode deskriptif kualitatif yaitu analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyediaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Pelayanan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa standar pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Kota Samarinda seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Akan tetapi ada hambatan yang terjadi pada salah satu standar pelayanan, diantaranya yaitu waktu penyelesaian atau jangka waktu yang selesai tidak tepat waktu dan lama penyelesaiannya.

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

Pendahuluan

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : sutriani684@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara *efektif* dan *efisien*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda merupakan organisasi perangkat daerah yang berfungsi sebagai penyelenggara Pemerintah membantu Kepala Daerah dalam mengkoordinasikan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, implikasi, dan keamanan. Banyaknya jenis pelayanan publik yang dilakukan salah satunya yaitu adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian Izin Mendirikan Bangunan. Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Hal ini diperjelas di BAB II pasal 2 yaitu pemberian IMB diselenggarakan berdasarkan prinsip: prosedur yang sederhana, mudah dan aplikatif, pelayanan yang cepat, terjangkau dan tepat waktu, keterbukaan informasi bagi setiap masyarakat dan dunia usaha, dan aspek rencana tata ruang, kepastian status hukum pertanahan, kesamaan dan keselamatan, serta kenyamanan. Maka dari itu pemberian IMB sangat bermanfaat oleh masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraann bangunan yang menjamin keandalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan serta sesuai dengan tata bangunan dan serasi dengan lingkungannya.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Pelayanan (SOP) pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, 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.

Bentuk Pelayanan Publik/Umum

Menurut Moenir (2009:190) ada 3 bentuk pelayanan umum, antara lain :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agara layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu ;

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan santun dan ramah-tamah.
4. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “mengobrol” dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayanin orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranan dan juga sangat baik layanan jarak jauh karena faktor biaya juga faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan dengan tulisan terdiri atas 2 golongan :

1. Layanan yang berupa petunjuk, informasi serta sejenisnya ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
2. Layanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c) Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Adapun faktor-faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi 3 hal sebagai berikut :

1. Adanya keunggulan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menagani pekerjaan tersebut, untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan atau latihan yang sesuai.

3. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Sikap dan Tingkah Laku Pelayanan

Berikut ini pendapat Scoot dalam Moenir (2002:150) memberikan batasan sederhana mengenai definisi sikap dan tingkah laku, yaitu “sikap adalah hasil proses rasa dan pikir mengenai objek tertentu setelah dirangsang, baik dari dalam maupun dari luar. Sedangkan tingkah laku adalah bentuk nyata dari suatu perbuatan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, baik berupa benda maupun kepuasan.

Peningkatan Pelayanan Publik

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 minimal”. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 7 menyatakan “Indikator Standar Pelayanan Minimal adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan saran-saran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu Standar Pelayanan Minimal 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 mempunyai etika dan teknik pelayanan dapat digolongkan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Selain itu, 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.

Dan untuk mendapatkan sasaran pemberi pelayanan secara tepat, Macaulay dan Cook dalam menyarankan untuk menggunakan pendekatan S-M-A-R-T atau :

1. *Specific* (spesifik)
2. *Measurable* (terukur)
3. *Achievable* (dapat dipercaya)
4. *Relevant* (relevan)
5. *Time-bound* (keterkaitan waktu)

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau

menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Harbani Pasolong 2010:132).

Menurut Sinambela dkk (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.

Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan

Moenir (2006:186) mengemukakan, manajemen pelayanan adalah manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan baik, tertib dapat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang mengurus.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Menurut Susana (2009:6), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan. Pendapat yang sama juga dari Siahaan (2008:63), IMB adalah surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan fungsi sesuai yang telah disetujui oleh pemerintah daerah.

Persyaratan Intensitas Bangunan Gedung

Menurut Siahaan (2008:78) intensitas bangunan gedung adalah ketentuan teknis tentang kepadatan dan ketinggian bangunan gedung yang dipersyaratkan pada suatu lokasi atau kawasan tertentu, yang meliputi Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Lantai Bangunan (KLB), dan jumlah lantai bangunan.

Koefisien Dasar Bangunan (KDB) menurut Siahaan (2008:22) adalah angka persentase perbandingan antara luas seluruh lantai dasar bangunan gedung dan luas lahan/tanah perpetakan/daerah perencanaan yang dikuasai sesuai rencana tata ruang dan rencana tata bangunan dan lingkungan. Penetapan KDB didasarkan pada luas kapling/persil dan mempertimbangkan peruntukan atau fungsi lahan dan daya dukung lingkungan (kemampuan lingkungan untuk menampung segala akibat/dampak yang ditimbulkan dari pembangunan).

Definisi Konsepsional

Dalam pelayanan ini, maka penulis menguraikan Definisi Konsepsional adalah suatu pemikiran umum untuk menentukan variabel yang akan menggambarkan hubungan antar berbagai konsep untuk menentukan variabel yang akan saling berhubungan dan untuk membatasi ruang lingkup pembahasan didalam suatu penelitian.

Definisi Pelayanan dalam proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur dinas secara langsung yang meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam bentuk pelayanan administrasi proses pembuatan izin kepada masyarakat melakukan kegiatan membangun, memperbaiki, menambah dan merenovasi suatu bangunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Sumber data penelitian yaitu bahan-bahan kepustakaan, pengumpulan data langsung kelapangan dan penelitian terhadap catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda

Dalam rangka mengantisipasi hal-hal tersebut, berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 503/123/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 25 Tahun 1998 Tentang Pelayanan Satu Atap di Daerah. Atas dasar tersebut Walikota Samarinda menerbitkan Surat Keputusan Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26 November 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan *stake holder*, maka status UPTD Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis daerah Kota Samarinda pasal 54

paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Bulan Desember tahun 2016, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda bergabung dengan Penanaman Modal Daerah Kota Samarinda sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Penggabungan ini untuk memenuhi amanat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Pada pasal 6 ayat 1 bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan perijinan terkait dengan bidang Penanaman Modal. Sehingga kini namanya telah berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang disingkat menjadi DPMPTSP.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Diketahui bahwa pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan IMB di DPMPTSP telah diterapkan, adanya kejelasan prosedur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Samarinda atau sudah dilaksanakan dengan baik.

Masyarakat atau pemohon Ijin Mendirikan Bangunan dapat langsung ke loket khusus IMB yang melayani pembuatan IMB di DPMPSTP jalan Basuki Rahmat Nomor 76 Kota Samarinda lantai satu kompleks gedung Graha Tepian untuk mengambil formulir IMB yang telah disediakan. Apabila masyarakat kurang mengetahui kejelasan informasi mengenai prosedur pembuatan IMB tersebut, masyarakat/pemohon dapat bertanya di *customer service* dan dapat mengajukan berkas permohonan IMB yang sudah dibawa untuk diperiksa kelengkapan berkas tersebut. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang dilampirkan dengan benar, jika berkas yang sudah diajukan tidak lengkap maka hal tersebut akan dikembalikan untuk dilengkapi, dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan sertifikat IMB.

Penerbitan IMB tidak hanya ditujukan bagi masyarakat yang akan mendirikan bangunan, tetapi juga diperuntukan bagi masyarakat yang sudah mendirikan bangunan dan belum memiliki IMB, untuk mengatasi masalah ini maka DPMPSTP Kota Samarinda memiliki solusi untuk mengatasi masalah tersebut yaitu melalui program IMB Pemutihan. Sehingga dengan demikian, prosedur pelayanan IMB telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan: prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi, Namun belum memenuhi kriteria ketepatan waktu, waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB.

Prosedur pelayanan di kantor DPMPTSP sudah jelas dan dalam pelaksanaannya mudah dipahami oleh masyarakat, untuk yang baru akan melaksanakan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan pun akan dituntun oleh Petugas.

Kepastian Waktu

tentang lama waktu yang diperlukan dalam penyelesaian perizinan diatas, maka dapat dijelaskan lama waktu yang diperlukan untuk pengurusan perizinan adalah 7 hari untuk IMB pemutihan dan 21 hari untuk IMB baru, yang dapat dibagi kedalam beberapa tahap:

1. Diawali dari pengumpulan berkas permohonan IMB dan diperiksa oleh Staf pelaksana di loket pelayanan IMB DPMPTSP Kota Samarinda, setelah berkas dinyatakan lengkap,
2. Kemudian dilakukan cetak tanda terima pengiriman berkas oleh back office DPMPTSP dan dikirimkan ke Dinas Cipta Karya dan Tata Kota yang nantinya ditindaklanjuti dengan peninjauan lapangan dan penerbitan Berita Acara Lapangan (BAPL) tahapan ini membutuhkan waktu selama 14 hari kerja.
3. Setelah itu tahapan selanjutnya berkas hasil peninjauan lapangan dikembalikan kepada DPMPTSP untuk menetapkan retribusi IMB dan dilanjutkan dengan pembayaran oleh pemohon IMB Baru dalam tahapan ini membutuhkan 1 hari kerja.
4. Setelah pembayaran retribusi dilakukan oleh pemohon maka proses penerbitan IMB dilanjutkan pada pencetakan SK IMB baru tahapan ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.
5. Setelah itu pencetakan SK selesai tahapan selanjutnya yaitu pemeriksaan draf ijin dan pemberian tandatangan persetujuan dari Kabid. Pendataan & Penetapan, Kabid. Pelayanan Perijinan, dan Kepala DPMPTSP Kota Samarinda, tahapan ini membutuhkan waktu 3 hari kerja untuk penyelesaiannya, setelah itu sertifikat IMB baru yang telah jadi dapat diambil di loket pengambilan.

Kemudian untuk lama penyelesaian IMB Pemutihan adalah 7 hari kerja, yang dapat dibagi ke dalam beberapa tahap:

1. Diawali pengambilan berkas permohonan IMB dan diperiksa oleh staf pelaksana di loket pelayanan IMB DPMPTSP Kota Samarinda.
2. Setelah berkas dinyatakan lengkap, kemudian dilakukan peninjauan lapangan yang dilakukan oleh pegawai (tim teknis) DPMPTSP Kota Samarinda tahap ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.
3. Setelah itu dilanjutkan dengan penetapan retribusi dan pembayaran oleh pemohon IMB Pemutihan tahapan ini membutuhkan waktu 2 hari kerja untuk penyelesaiannya.
4. Kemudian dilanjutkan dengan proses pencetakan SK IMB Pemutihan tahap ini dilakukan selama 1 hari kerja.
5. Setelah pencetakan SK selesai tahapan selanjutnya yaitu pemeriksaan draf ijin dan pemberian tandatangan persetujuan dari Kabid. Pendataan & Penetapan, Kabid Pelayanan Perijinan dan Kepala DPMPTSP Kota Samarinda, tahapan ini membutuhkan waktu 3 hari kerja untuk penyelesaiannya, setelah itu sertifikat IMB baru yang telah jadi dapat diambil di loket pengambilan.

Kepastian Waktu pelaksanaan pelayanan mencakup pelayanan pelayanan perizinan yang efektif kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan, Pasal 5 Ayat 1 Perda 7 Tahun 2009 Kepastian Waktu pelaksanaan pelayanan yang efektif merupakan keharusan dalam setiap pelayanan yang diberikan dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan standar pelayanan IMB mengenai waktu penyelesaian dalam pembuatan IMB adalah sudah jelas dan baik. Untuk pembuatan IMB Baru membutuhkan waktu selama 21 hari kerja, dan untuk waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian IMB Pemutihan adalah 7 hari kerja, penyelesaian IMB ini berlaku untuk berkas IMB yang sudah lengkap dari tahap awal, maka akan selesai tepat 21 hari kerja.

Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian diketahui dalam setiap pelaksanaan pelayanan IMB yang dilakukan di DPMPTSP Kota Samarinda tidak dikenakan biaya atau gratis. Adapun biaya yang wajib dibayarkan oleh pemohon itu merupakan pungutan retribusi IMB yang diatur dalam Perda Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2016 tentang Retribusi IMB. Sehingga dengan demikian diketahui, biaya pelayanan dalam pembuatan IMB telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Produk Layanan

Dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan standar pelayanan IMB, produk layanan yang dihasilkan dalam pembuatan IMB Baru dan IMB Pemutihan sudah benar, tepat, dan sah. Dengan demikian diketahui bahwa produk layanan IMB telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu produk layanan , diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum.

Sarana dan Prasarana

Adapun sarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan IMB antara lain : Komputer (PC), meja pelayanan, kursi tunggu, komputer informasi pelayanan, scanner, printer, kendaraan bermotor (Motor & Mobil), dan alat ukur atau meteran. Sementara prasarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan IMB yang terdapat di Lantai 1 (Satu) Gedung Graha Tepian, adalah sebagai berikut:

1. Ruang Informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*customer service*)
2. Ruang Pelayanan
3. Ruang Tunggu yang dilengkapi (Sofa yang nyaman, Ruang Khusus Perokok, tempat bermain anak yang dilengkapi bola-bola kecil, Toilet, fasilitas Internet (Wi-Fi), dan Cafe),
4. Ruang pegawai *Back Office*,

5. Ruang Loker Pembayaran (Kasir/Bank)
6. Ruang Kepala Bidang Pendataan & Penetapan, dan
7. Ruang Kepala Bidang Pelayanan Perijinan

Sehingga dengan demikian, Sarana dan Prasarana dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kualitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dapat dilihat dari prinsip kompetensi petugas pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian terhadap kompetensi petugas pemberi layanan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari segi tingkat pendidikan , tingkat perijinan aparat, dan tingkat pangkat dan golongan dan juga dapat dilihat dari sikap pegawai yang memberikan pelayanan ramah dan sopan seperti pada waktu memberikan pelayan mereka selalu baik dan ramah ke pengurus yang membuat IMB.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Faktor Pendukung

1. kerjasama antar pegawai yang baik, menerapkan sistem pembagian wewenang. Maksudnya pegawai yang satu dengan yang lain saling bekerjasama dalam menyelesaikan tugas.
2. kelengkapan sarana dan prasarana sangat mendukung semua untuk kelancaran pelayanan yang lebih baik.

Faktor Penghambat

1. pemohon memberikan nomor telepon yang tidak aktif. Ini membuat lama penyelesaian karena tertunda nya tim teknis melakukan peninjauan lapangan.
2. Ketika listrik padam. Ini membuat semua sistem pelayanan terhenti karena semua yang berbasis online.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah baik hal ini dapat dilihat dari enam fokus dibawah ini :

1. Prosedur Pelayanan IMB telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami

dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi .

2. Kepastian Waktu, terkait waktu penyelesaian pembuatan IMB telah memenuhi kriteria adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah disusun dan ditetapkan, hanya saja masyarakat masih mengeluhkan lama penyelesaiannya .
3. Biaya pelayanan, dalam penetapan biaya retribusi ini sudah ada staf yang ditugaskan untuk menghitung besaran retribusi yang diperoleh dari suatu IMB dan itu juga dilakukan pada ruang produksi, dan dapat diketahui besaran retribusi yang harus dikeluarkan itu setelah dilakukannya pemeriksaan lapangan atau peninjauan lapangan yang dilakukan Tim Teknis kemudian disahkan terlebih dahulu kepada Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan setelah itu baru diinfokan ke masyarakat.
4. Produk layanan, pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan masyarakat yang mengurus atau pihak yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. Sarana dan prasarana, yang ada di DPMPTSP Kota Samarinda sudah memenuhi fasilitas standar pelayanan publik sehingga membantu dan menunjang pengurusan pembuatan IMB.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan, DPMPTSP sudah memberikan tugas dan menempatkan sesuai atau berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibuktikan , karena ini menjadi salah satu keberhasilan dalam suatu pelayanan.

Faktor Pendukung :

- a. Kerjasama antar pegawai yang baik
- b. Kelengkapan sarana dan prasana sangat mendukung

Faktor Penghambat :

- a. Pemohon memberikan nomor telepon yang tidak aktif
- b. Ketika listrik padam

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Pemohon selain memberikan Nomor Telepon juga memberikan alamat Email, ketika nomor yang tidak bisa dihubungi pihak dinas dapat menginfokan melalui email agar tidak memperlambat proses pengecekan lapangan. Dan juga ketika listrik padam masyarakat yang tidak mau menunggu proses pengecekan berkas dapat meninggalkan kantor dinas. Pihak dinas dapat menginfokan melalui Email apakah berkas sudah lengkap atau masih ada yang kurang lengkap.
2. Di buat banner atau spanduk yang bertuliskan pelayanan yang diberikan kantor DPMPTSP gratis yang dikenakan biaya itu Retribusi nya itupun juga berdasarkan luas , panjang lebar bangunan si pemohon.

3. Menyediakan bangunan khusus untuk DPMPTSP dalam satu tempat yang lebih representatif sehingga bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik, serta bisa mendekatkan berbagai bidang baik di *front office* maupun *back office* dengan pimpinan untuk mempermudah koordinasi dan pertemuan antar bidang dan/atau dengan pimpinan

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Metode Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Siahaan, P. Marihot. 2008. *Hukum Bangunan Gedung di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Susana, Gatut. 2009. *Mudah Mengurus IMB di 55 Kota dan Kabupaten di Indonesia*. Raih Asa Sukses: Jakarta.

Dokumen:

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Perwali Kota Samarinda Nomor 3 Tahun 2013 Tentang SOP Pelayanan Perizinan
- Kepmenpan Nomor 81/1993 Tentang Segala Bentuk Kegiatan Pelayanan Umum
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Izin Mendirikan Bangunan