

Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Studi Kasus: Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya)

Muhammad Luthfi Ikhwan

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin

Email: luthfiikhwan22@gmail.com

Abstract

This study aims to look at the quality of service granting Building Permit (IMB) at the Integrated Licensing and Investment Services Agency of Palangka Raya City. The thinking framework used is the quality of public services and public bureaucracy. This research uses a qualitative approach, and focuses on qualitative descriptive, data collection is obtained through interviews, observation, and documentation. The results found that in terms of timeliness and ease of service are still not optimal, while in terms of service accuracy and service costs are quite good. The obstacle faced is the factor of waiting for a recommendation from the City Planning, Building and Planting Office of Palangka Raya City in issuing a Building Permit (IMB).

Keywords: Public Services, Licensing, Quality

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah terjadi pergeseran model pemerintahan yang semula menganut efisiensi struktural menjadi kearah model demokrasi yang mengarah pada desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana tertulis pada pasal 2 ayat (3) yang menyatakan : “Pemerintah Daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing Daerah. Salah satu tujuan otonomi yaitu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin membaik dan aspiratif, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan masalah yang esensial dalam pemerintahan

yang modern, seperti dikemukakan oleh Ryass Rasyid (1997:13) bahwa “fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi yang paling hakiki dari pemerintah, di samping fungsi pemberdayaan dan pembangunan”. Hal senada juga dikemukakan oleh Kuffman dalam Tjahya Supriatna (1996:90) bahwa “pada hakekatnya tugas pemerintah adalah mengatur (regulatory) dan melayani masyarakat”.

Untuk menunjang penyelenggaraan otonomi daerah khususnya sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan umum maka diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam pasal 2 : ” Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”. Undang-undang ini adalah bentuk perlindungan negara untuk menjamin penyediaan pelayanan publik dan melindungi warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan,

keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan terhadap akses pelayanan yang diberikan merupakan salah satu dambaan masyarakat saat ini.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak-hak setiap warga negara Indonesia atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan, maka pemerintah sebagai aparatur negara wajib memberikan pelayanan yang baik, cepat, jujur, dan tanggap terkait dengan kepentingan publik. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”. (Mustopadidjaja dalam Hadiwiyono, 2007:5).

Dikemukakan oleh Zauhar (1994) bahwa menilai tingkat kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pengguna jasa pelayanan, termasuk tingkat kesulitan / kemudahan mengenali karakteristik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dominasi yang kuat dari aparatur atau lembaga Pemerintah Daerah baik dalam proses perencanaan maupun aplikasi pelayanan cenderung mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik, ditambah lagi dengan faktor ketidakmampuan aparatur dalam memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat, kondisi hal demikian disebut sebagai ketidakmampuan administratif dengan ciri pembengkakan birokrasi serta prosedur yang terlalu formalistik dan berbelit-belit.

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, diantaranya adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan (Ambarita 2010:18).

Disadari bahwa selaku provider utama pelayanan publik (baca : Pemerintah Daerah) pasti dihadapkan pada rasa puas atau tidak puas dari pengguna jasa pada kualitas layanan publik tersebut. Penentuan kualitas pelayanan inilah yang tidak mudah, menurut Lucy Gaster, 1995 (Supriyono 2002:27) mengemukakan bahwa kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan, antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga negara secara langsung dengan kepentingan Pemerintah. Karena itulah diperlukan suatu penentuan standarisasi kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi secara cermat, dan me-representasikan kebutuhan masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Kota Palangka Raya merupakan salah satu kota di Indonesia yang pembangunannya sedang berkembang. Seiring dengan pembangunan tersebut tentu saja mengakibatkan banyak berdiri bangunan-bangunan baru di wilayah Kota Palangka Raya. Keberadaan bangunan saat ini harus memiliki status yang sangat jelas dan setiap rumah haruslah memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Salah satu jenis pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya adalah layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, murah, tanggap dan akuntabel sehinggadapat mengakomodasi kepentingan antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik . Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan

kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Dalam birokrasi pelayanan perizinan kepada masyarakat, tentunya pernah terjadi permasalahan dilapangan. Permasalahan yang ada antara lain tentang lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Seperti yang diungkapkan Ketua DPD Real Estate Indonesia Kalimantan Tengah HM Chaidir Munte, sejak bulan april 2013 ada tujuh pengembang yang terkendala dengan perizinan prinsip dan lokasi serta lima belas pengembang yang terkendala izin mendirikan bangunan (Kalteng Post, 4 Nopember 2013). Praktik pungutan liar juga menjadi permasalahan dalam mengurus IMB. Ombudsman Daerah Kalimantan Tengah berhasil menggagalkan praktik pungutan liar di Dinas Tata Kota, Bangunan dan Pertamanan (Distakobangman) Kota Palangka Raya (Harian Tabengan, 15 Juli 2013).

Berdasarkan latar belakang masalah dan beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian Ariyanti (2006) menyatakan bahwa masih adanya gap antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan (kenyataan), hal tersebut terjadi karena beberapa faktor seperti waktu penyelesaian yang tidak pasti sampai akurasi dokumen atau persyaratan pelayanan. Menurut Hardiansyah (2012) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pelayanan publik belum maksimal karena lokasi atau tempat pelayanan belum strategis atau sulit untuk dijangkau sampai pada tariff retribusi yang besar tidak sesuai dengan kenyataan. Sedangkan berdasarkan penelitian Sani (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik harus mengacu kepada SOP dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini dirasa perlu karena mengacu kepada fakta dalam latar belakang masalah, pentingnya pelayanan IMB, dan penelitian terdahulu tentang pelayanan publik yang sudah menghasilkan faktor-faktor permasalahan yang tentunya seharusnya sudah dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan IMB di Kota Palangka Raya. Tentunya dalam menentukan upaya peningkatan kualitas

pelayanan IMB tersebut maka perlu dilakukan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan publik, dimana atribut-atributnya yaitu :

Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;

Kesopnahan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;

Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Triguno (1997: 58) kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setia saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong serta profesional dan mampu.

Untuk kerangka berpikir selanjutnya menggunakan birokrasi publik. Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi menurut Max Weber sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukan oleh pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut (Lijan Poltak Sinambela dkk, 2006:53). Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administrative yang besar dengan cara mengoordinasi secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang (Wahyudi Kumorotomo, 2009:74). Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan lagi

untuk hanya berfokus kepada fungsi, tugas prinsip pelayanan publik. Birokrasi harus netral dan bukan sebagai alat politik sehingga ia bebas untuk bersinergi dan berrinteraksi dengan pengguna jasa yang pada hakikatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan berfokus kepada kualitatif deskriptif. Terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan interview/wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk data sekunder didapat dengan studi literature dari berbagai buku, jurnal, dan penelitian-penelitian sejenis terdahulu, ditambah dengan menggunakan fasilitas internet atau online. Data yang didapat (data primer) akan diklasifikasi dan dimasukkan ke masing-masing atribut atau bisa dikatakan disesuaikan dengan atribut-atribut yang terdapat dalam kualitas pelayanan publik. Pada akhirnya akan dianalisis dengan melihat atribut mana yang sudah maksimal dan yang masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
Agar dapat memahami apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan maka dapat diambil pengertian dari masing-masing kata. Kualitas menurut kamus bahasa Indonesia (2008), “Kualitas adalah baik buruk suatu benda atau keadaan suatu benda” sedangkan pelayanan menurut Sianipar (1998) “Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang”. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu hubungan antara tingkat persepsi masyarakat terhadap sesuatu yang berupa pelayanan dari seseorang / kelompok orang atau instansi kepada masyarakat tersebut.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu

sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Sementara itu dalam penelitian ini kualitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya dibagi menjadi 4 (empat) indikator yaitu ketepatan waktu, kemudahan, akurasi / bebas dari kesalahan, dan biaya atas pelayanan yang diterima.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peroleh dari observasi langsung dan wawancara dengan informan terhadap kualitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Pelayanan Modal, bila dilihat dari indikator ketepatan waktu bahwa pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya, dinilai masih belum baik. Hal tersebut dapat dilihat dari ketidaksesuaian waktu pelayanan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal bahwa hal yang dapat menghambat pelayanan juga dikarenakan oleh masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan dan dalam menerbitkan surat izin mendirikan bangunan pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal harus menunggu rekomendasi dari Dinas Tata Kota, Bangunan dan Pertamanan.

Menurut Wasistiono (2002) “Ketepatan waktu pelayanan mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Ketepatan waktu berarti pelayanan dapat disesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Produktivitas aparat dapat diukur dari cara pemanfaatan waktu, karena semakin singkat suatu pekerjaan maka makin banyak pekerjaan yang diselesaikan. Waktu sangatlah penting, karena dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak akan terlepas dari waktu. Ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas atau suatu pelayanan menjadi tolok ukur bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan mengetahui kualitas pelayanan tentu akan dapat diketahui baik tidaknya kinerja dari organisasi yang menghasilkan pelayanan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dilihat dari indikator ketepatan waktu pelayanan dinilai kurang baik. Hal tersebut hendaknya menjadi perhatian bagi instansi dalam hal ini pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal agar lebih meningkatkan ketepatan waktu pelayanan untuk dapat menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas.

2. Kemudahan Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada BAB sebelumnya, kualitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dilihat dari indikator kemudahan dalam pelayanan dikategorikan belum baik. Kecenderungan informan yang menilai kurangnya kemudahan dalam pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, informan melihat bahwa persyaratan kelengkapan berkas terlalu banyak yang harus dipenuhi, sehingga mereka menilai bahwa proses pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal berbelit-belit. Penilaian masyarakat dominan menyatakan belum baik, hal ini menunjukkan bentuk harapan masyarakat untuk selalu dapat menerima pelayanan yang tidak menyulitkan.

Hal tersebut di atas sesuai dengan pendapat Wasistiono (2002:59) bahwa salah satu unsur pelayanan prima adalah mudah. Mudah disini dapat berarti kesederhanaan prosedur, yang mana prosedur / tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan”.

Jadi berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dilihat dari indikator kemudahan dalam pelayanan belum baik. Hal tersebut memberi nilai negatif kepada kualitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, keadaan tersebut hendaknya ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik guna pencapaian tujuan organisasi yaitu pelayanan masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu perlu bagi aparat / petugas yang melayani untuk mensosialisasikan ketentuan-ketentuan persyaratan pelayanan tersebut terlebih dahulu, apabila setiap masyarakat yang meminta pelayanan sudah mengerti semua ketentuan dan persyaratan pelayanan, maka pelayanan yang diberikan tentu akan cepat juga. Jadi ada suatu timbal balik antara masyarakat sebagai pelanggan dengan aparat pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

3. Akurasi Dalam Pelayanan Yang Bebas Dari Kesalahan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada BAB sebelumnya bahwa kualitas pelayanan dilihat dari indikator Akurasi dalam pelayanan yang bebas dari kesalahan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah baik. Walaupun berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan izin mendirikan bangunan, tidak ditemukan kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam pengetikan dokumen. Tetapi dalam hal ini pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal bersedia bertanggungjawab untuk memperbaiki jika terjadi kesalahan, asalkan kesalahan tersebut murni dilakukan

oleh pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbid Administrasi dan Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Palangka Raya.

Seperti dikatakan oleh Wasistiono (2002 : 60) bahwa efisiensi dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran, memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan. Dalam era globalisasi sekarang ini dituntut kemampuan aparat yang mempunyai tingkat efisiensi yang tinggi, agar biaya operasional semakin efisien maka proses pelaksanaan produksi dalam hal ini pelayanan masyarakat harus dilakukan dengan benar, tepat sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

Jadi, berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari indikator Akurasi dalam pelayanan yang bebas dari kesalahan pada pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal tergolong sudah baik. Hal tersebut dikarenakan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terdapat kesalahan dalam hal teknis, dan apabila terdapat kesalahan oleh pihaknya maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal langsung bertanggungjawab. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta dengan memperhatikan kecermatan dalam pelayanan yang merupakan salah satu faktor penunjangnya.

4. Biaya Atas Pelayanan Yang Diterima

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada BAB sebelumnya, kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan dilihat dari indikator biaya atas pelayanan yang diterima, bahwa dalam pemberian pelayanan berdasarkan indikator tersebut, besaran biaya pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah baik dan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor No. 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Berdasarkan hasil pengamatan pada Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal diketahui bahwa aparat selalu berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan serta sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan keengganan masyarakat dalam meminta pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Wasistiono (2002 : 60) bahwa salah satu unsur pelayanan prima adalah ekonomis, ekonomis mengandung arti :

Bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran ;

Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar ;

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ekonomis dalam pelayanan berarti pengenaan biaya pelayanan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memperhatikan kondisi perekonomian masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah memiliki pembiayaan dalam batas kewajaran dan sesuai dengan kemampuan masyarakat dan peraturan yang berlaku. Pelayanan tidak bisa dilakukan dengan sewenang-wenang oleh aparatur pemerintah. Ketentuan ini harus dilaksanakan untuk lebih memberikan kepuasan dan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah benar-benar memperhatikan masyarakat.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dengan nilai ekonomis, dalam artian biaya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah sesuai dengan kemampuan masyarakat. Karena dari segi pembiayaan yang diatur oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat kesediaan atau niat dari aparat kecamatan tersebut. Apakah memang benar-benar sesuai dengan ketentuan yang ada atau aparat hanya ingin mengambil keuntungan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, dilihat dari indikator Biaya atas pelayanan yang diterima, atas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal tergolong baik dan proses pelayanan dari segi biaya sudah sesuai dengan ketentuan yang seharusnya. Keadaan seperti ini hendaknya dapat dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik yang mana sudah menjadi tugas pemerintah untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada BAB sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya sebagai berikut :

Struktur Birokrasi

Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya berkoordinasi dengan Dinas Tata Kota, Bangunan dan Pertamanan Kota Palangka Raya. Sebelum mengeluarkan surat Izin Mendirikan Bangunan, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya harus menunggu rekomendasi dari Dinas Tata Kota, Bangunan dan Pertamanan Kota Palangka Raya. Rekomendasi akan diberikan setelah dilakukan cek lapangan. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya. Struktur birokrasi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan semakin panjang dan mempengaruhi ketepatan waktu proses pelayanan izin mendirikan bangunan.

Seperti dikatakan oleh Dwiyanto (2008:30) mengungkapkan faktor yang menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia adalah telah terjadi persepsi dalam masyarakat yaitu berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai Prosedur Pelayanan birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit-belit dan biaya

“siluman” yang ditunggangi kepentingan pribadi. Kesulitan itu terjadi karena prosedur pelayanan birokrasi tidak dirancang untuk mempermudah warga sebagai pengguna pelayanan tetapi untuk mengontrol perilaku warga agar menyalahgunakan pelayanan publik akibatnya prosedur menjadi panjang dan kompleks.

Dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya kurang efisien sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Dengan mengembalikan fungsi dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang tidak hanya berfungsi sebagai loket saja tetapi lebih pada hakikatnya sebagai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, yaitu setiap unit kerja dari masing-masing Dinas / Badan terkait menempatkan tenaga teknisnya pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya.

Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB sebelumnya, sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya belum maksimal, seperti yang dikatakan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya bahwa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan belum menggunakan sistem komputerisasi secara on-line.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat mendukung aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya dalam memberikan layanan Izin Mendirikan Bangunan. Layanan berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Jogiyanto (2009) “ sistem teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan

efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif”.

Jadi berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi dan informasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya. Hendaknya pelayanan Izin mendirikan Bangunan menggunakan sistem komputerisasi secara on-line agar proses pelayanan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab V Pembahasan hasil penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa dalam segi atau faktor seperti ketepatan waktu dan kemudahan dalam hal pelayanan dapat dikatakan masih belum optimal, sedangkan jika dilihat dari sisi akurasi pelayanan dan biaya untuk pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik. Dalam hal kendala yang dihadapi adalah faktor menunggu rekomendasi dari Dinas Tata Kota, Bangunan, dan Pertanahan Kota Palangka Raya dalam mengeluarkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus., 1995, Mewujudkan Good Governance Melalui layanan Publik. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Gaspersz, V., 1994, Manajemen Kualitas, Gramedia, Jakarta.
- Keban, Yeremias T., 2008, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, Gaya Media, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi., 2009, Governance Reform di Indonesia. Gava Media, Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), Cetakan Pertama Agustus 2005, Penyusunan Standard Operating Procedures (Prosedur Tetap), Jakarta
- Miftah Thoha. (2007). Kepemimpinan dalam Manajemen. Edisi 12, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Supriyono, Bambang, Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik, Jurnal Administrasi Negara Vol.II No.02, Maret 2002, Universitas Brawijaya, Malang.

Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.

Widodo, Joko, 2001, Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.

Zauhar, Soesilo, Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal, Jurnal Administrasi Negara Vol. I No.2, Maret 2001, Universitas Brawijaya, Malang.

Peraturan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah.

Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis daerah Kota Palangka Raya.

Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis daerah Kota Palangka Raya.

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 12 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Proses Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palangka Raya.

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 22 Tahun 2013 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Palangka Raya di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya.