

## **Efektifitas Pelayanan pembeian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

**Rusdin Nawi**

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti

e-mail: [rusdinnawi59@gmail.com](mailto:rusdinnawi59@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan perizinan yang berkualitas merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat namun masih banyak terjadi keluhan oleh masyarakat dalam proses pelayanan yang di terima oleh karena itu Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan merupakan penelitian yang bertujuan untuk menilai kesuksesan sebuah pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor DPM PTSP kota Makassar berjalan efektif atau tidak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuakitataif dengan teknik pengunmpulan data di lakukan melalui wawancara, dan observasi. Informan penelitian sebanyak 6 orang, yakni kepala dinas 1 orang, kepala bidang 1 orang dan masyarakat 3 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai aspek optimasi tujuan yang akan dicapai DPM PTSP Kota Makassar melalui pelayanan pemberian izin cukup efektif, di lihat dari DPM PTSP yang memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan sehingga terlayani dengan baik. Walaupun dalam beberapa aspek pelayanan yang belum terpenuhi. Aspek interaksi antara organisasi dengan lingkungan sekitar terkait efektifitas pelayanan pemberian IMB terjalin dengan baik sehingga menunjang efektifitas pelayanan. masih perlu penambahan loket pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Efektifitas pelayanan tercapai, dan cukup baik. Walaupun DPM PTSP kota Makassar harus menambahkan loket pelayanan, agar setiap proses pelayanan lebih efisien lagi.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pelayanan, IMB

### **ABSTRACT**

*Quality licensing services are a measure of community satisfaction but there are still many complaints by the community in the service process that is received, therefore the Effectiveness of the Service for Granting Building Permits is a study that aims to assess the success of a service granting building permits at the PTSP DPM office in Makassar. running effectively or not. This study uses qualitative research with data collection techniques carried out through interviews and observations. The research informants were 6 people, namely the head of the department 1 person, the head of the field 1 person and the community 3 people. The results showed that regarding the aspect of optimizing the objectives to be achieved by the Makassar City PTSP DPM through licensing services, it was quite effective, seen from the PTSP DPM which provided services to the community by facilitating the form of management so that they were well served. Although in some aspects of service that has not been fulfilled. The aspect of interaction between the organization and the surrounding environment related to the effectiveness of the IMB*

*provision service is well established so as to support the effectiveness of the service. still need to add service counters to improve service quality and efficiency. Service effectiveness is achieved, and quite good. Even though the Makassar City PTSP DPM must add service counters, so that each service process is even more efficient.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, IMB*

## **PENDAHULUAN**

Pada zaman sekarang ini, banyak sekali proses pembangunan yang di lakukan oleh masyarakat maupun pemerintah dalam berbagai sektor kehidupan. Terjadinya pembangunan secara menyeluruh diberbagai tempat hingga ke daerah terpencil seperti desa. Kegiatan pembangunan diharapkan dapat membantu meningkatkan perekonomian negara, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan social secara umum. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di atas, membuat begitu banyak keterlibatan negara (*pemerintah*). Dalam kehidupan warga negaranya, tidak sebatas berinteraksi, tetapi sekaligus terjun langsung dalam kehidupan masyarakat. Pemerintah melaksanakan tugas negara, sementara di lain sisi masyarakat merupakan factor penting yang mempengaruhi pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pada dasarnya mendirikan bangunan rumah adalah harapan dan dambaan setiap manusia. Agar dapat memiliki tempat tinggal sebagai tempat perteduhan membangun kehidupan mereka lebih baik. Karna itu dibutuhkan rumah yang layak dan dapat dipastikan keamanannya untuk ditempati sebagai rumah hunian. Bangunan merupakan suatu struktur yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari dinding dan atap yang berdiri secara permanen pada suatu tempat. Bangunan juga sering dikenal sebagai bangunan rumah maupun bangunan gedung atau segala sarana dan prasarana infrastruktur dalam kehidupan berbudaya manusia untuk membangun peradabannya. Sepanjang perkembangannya bangunan mempunyai beragam bentuk, ukuran, fungsi dan penyesuaian lain, serta beberapa faktor yang turut mempengaruhi seperti bahan bangunan dan kualitasnya, kondisi cuaca, kondisi tanah serta alasan estetika lainnya yang kian waktu mengalami perubahan. Bangunan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia yang dibuat untuk menunjang kebutuhan hidup manusia sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, penyelenggaraan tentang bangunan perlu diatur, dibina dan diawasi oleh pihak yang terlibat yaitu pihak pemberi tugas, pihak pemborong, arsitek, agrarian dan pemerintah daerah. Pada saat ini peraturan hukum tentang bangunan gedung sudah diatur di Indonesia melalui Undang-Undang Republik Indonesia 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.

Keseluruhan maksud dan tujuan pengaturan tersebut dilandasi oleh asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, dan kseserasian bangunan gedung dengan lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berprikemanusiaan dan berkeadilan. Masyarakat diupayakan untuk terlibat dan berperan secara aktif bukan hanya dalam rangka pembangunan dan pemanfaatan

bangunan gedung untuk kepentingan mereka sendiri, tetapi juga dalam meningkatkan pemenuhan persyaratan bangunan gedung dan tertib penyelenggaraan bangunan gedung pada umumnya. Pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri melalui otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam pasal 10 ayat 2 UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah, menjelaskan bahwa kewenangan daerah adalah menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri daerahnya berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas bantuan kecuali kewenangan dalam politik luar negeri, pertahanan, keamanan, agama dan kewenangan di bidang lainnya.

Sesuai dengan UU Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa Pemerintah daerah merupakan bagian dari sistem pemerintahan negara yang pastinya lebih banyak berhubungan secara langsung dengan masyarakat dan punya kewajiban untuk membangun daerah masing-masing, sehingga pembangunan nantinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tugas pokok pemerintah secara umum adalah mensejahterahkan masyarakat, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik telah diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pasal 2 UU No. 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa UU Pelayanan Publik dibuat untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Banyak sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah maka diharapkan akan semakin maju daerah dan masyarakatnya. Izin mendirikan Bangunan IMB adalah salah satu peraturan yang di keluarkan pemerintah untuk menertibkan masyarakat dalam hal mendirikan bangunan, oleh karena itu di perlukan pelayanan public yang baik. Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika dan standar pembangunan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan keindahan. Tujuan dari penerbitan IMB sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan adalah untuk menertibkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun pemerintah dalam hal mendirikan bangunan dengan pengendalian melalui jalur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan bangunan, dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka setiap Izin Mendirikan Bangunan mesti didahului *Advis Planning* yang sekaligus menjadi dasar pelaksanaan izin. Pemberian *Advis Planning* ini tentu diharapkan tidak menjadikan rumitnya proses pelayanan izin dan ditaati saat pelaksanaan kegiatan. Proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan sudah merupakan hal yang mendapat perhatian mendasar. kenyataanya yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini berupa proses pelayanan aparatur pemerintah yang belum efektif, mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan.

## **Metode**

Penelitian pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Dengan pendekatan ini penulis menggambarkan pandangan dan persepsi secara menyeluruh yang berhubungan dengan data yang ada dilapangan. Sumber data dari penelitian terdiri dari data primer dan sekunder diperoleh dari observasi, wawancara, studi kepustakaan, buku, majalah ilmiah, dokumen dan arsip. Untuk penentuan informan digunakan tehnik snowball yaitu menentukan informan berdasarkan pada informasi yang telah diperoleh untuk menentukan informasi selanjutnya. Analisis data menggunakan tehnik Huberman 2014 yang disebut interactive model. Dimana terdiri dari pengumpulan data sampai pengambilan kesimpulan. PEMBAHASAN Penelitian yang dikemukakan oleh Zeithaml di Hardiyansyah (2005:148) dengan menggunakan lima dimensi pelayanan publik yaitu fasilitas fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan kepercayaan.

## **HASIL**

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar tingkat efektivitas pada DPM PTSP Kota Makassar dalam melayani masyarakat sudah cukup baik karena pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta proses penyampaiannya yang jelas sehingga memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian berdasarkan asas pelayanan publik yakni:

### **Evektifitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPM PTSP) di kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan. Pembentukan DPM-PTSP atau yang dulunya dikenal sebagai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) ini adalah jawaban atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem perizinan yang lebih kondusif," terang Kepala DPM-PTSP Makassar Andi Bukti Djufri, Jumat (24/2/2017) . Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan. Maka Wali Kota Makassar menetapkan DPMPTSP sebagai tempat pelayanan perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu.

Kebijakan ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Wali Kota (Perwali) Makassar Nomor 20 Tahun 2014 yang memuat tentang Tata Cara Pemberian Izin melalui satu pintu. Dimana pelayanan hanya berawal dan berakhir di dinas yang baru saja mengalami perubahan struktur kerja tersebut.

Sesuai dengan Tupoksi DPM-PTSP Makassar, kami hadir untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat. Menyederhanakan proses, efisiensi, dan ketetapan waktu setiap pelayanan, serta mewujudkan pelayanan berkelas dunia," tuturnya. Dengan dilaksanakannya pelayanan perizinan yang prima, lanjut Andi 52 Bukti, maka secara bertahap perizinan dan legalitas bagi usaha akan memberikan multifier effect kepada Kota Makassar diantaranya perkembangan sektor

riil, perdagangan, dan investasi yang secara tidak langsung memberikan dampak positif pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)," tutupnya.

Izin Mendirikan Bangunan atau yang disingkat (IMB) memiliki peran penting bagi pembangun rumah. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun sehingga ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain. Salah satu dasar hukum penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan adalah Peraturan Daerah kota Makassar Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan mengenai pelayanan perizinan di atur pula dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar serta dalam upaya Pemerintah Kota Makassar khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota makassar untuk mencegah terjadinya praktik Pungutan Liar (PUNGLI) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan perizinan, baik oleh oknum aparatur pemerintah maupun yang mengatasnamakan aparatur pemerintah diatur bahwa:

- 1) Dalam rangka meningkatkan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan DPMPTSP kota makassar, maka segala bentuk kegiatan yang terindikasi adanya PUNGLI akan ditindak tegas sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 2) b. DPMPTSP Kabupaten Sinjai memiliki sistem pelayanan perizinan melalui Teknologi Informasi (Website) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan pendaftaran perizinan dalam rangka mengurangi intensitas pertemuan langsung.
- 3) c. Memberi akses seluas-luasnya kepada masyarakat terhadap standar pelayanan dan persyaratan perizinan secara jelas dan transparan melalui media informasi yang ada di DPM PTSP kota makassar.
- 4) d. Melakukan sistem pengawasan internal di lingkungan DPM PTSP kota Makassar dalam upaya mencegah terjadinya praktik pungutan liar.
- 5) e. Merahasiakan dan menjaga identitas pelapor dan melakukan respon secara cepat terhadap pengaduan dan laporan yang disampaikan.

### **Transparansi**

Prosedur pelayanan yaitu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pada saat mengurus perizinan. Prosedur pelayanan yang diselenggarakan pemerintah seharusnya lebih mudah dipahami serta tidak berbelit-belit dan dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. (Refandy et al., 2020) Tanggapan masyarakat mengenai kemudahan akses dalam mengajukan IMB baik secara langsung di Dinas terkait maupun melalui online, masyarakat merasa puas karena petugas pelayanan melayani mereka dengan baik dan menjelaskan prosedur secara detail. Pada DPM PTSP Kota Makassar, penyediaan informasi tentang prosedur dan biaya terkait perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terpampang jelas pada papan informasi Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas birokrasi juga diartikan sebagai pertanggungjawaban pemerintah berupa respon pemerintah atas protes atau keluhan masyarakat mengenai penyimpangan yang terjadi pada saat proses pelayanan. (Baharuddin, 2020) Menurut DPM PTSP Kabupaten Lebak, pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar. Masyarakat juga menganggap bahwa pelayanan yang mereka terima bisa dipertanggungjawabkan dan tidak akan menimbulkan keraguan pada masyarakat karena DPM PTSP Kota Makassar menjamin setiap kegiatan yang mereka laksanakan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang secara terbuka kepada masyarakat penerima layanan.

### **Kondisional**

Prinsip efektivitas dan efisiensi dapat tercermin melalui kegiatan pelayanan yang menyesuaikan kondisi penerima dan pemberi layanan. Mengukur tingkat efisiensi dan efektifitas dapat dilihat dari kesungguhan mereka bekerja, dan itu aplikasinya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. (Riyanda, 2020). Pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPM PTSP Kota Makassar sudah sesuai dengan kondisi serta kemampuan masyarakatnya. Sehingga ketika masyarakat tidak memahami persyaratannya, pegawai dinas dengan senang membantu masyarakat

### **Partisipatif**

Luasnya cakupan definisi bangunan menunjukkan bahwa hampir tidak ada kegiatan di Indonesia yang tidak membutuhkan prasarana berbentuk gedung maupun bangunan lain) baik pemerintah maupun masyarakat. Hal tersebut mengingat bahwa pada dasarnya bangunan gedung, utamanya diperuntukkan untuk kepentingan dan kebutuhan manusia. (Priyanta, 2019) Baik DPMPTSP Kota Makassar maupun masyarakat setuju bahwa partisipasi pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) semakin meningkat karena pembangunan seperti pembangunan perumahan, ruko, dan lain-lain semakin marak di Kota Makassar.

### **Kesamaan Hak**

Pelaksanaan kebijakan perizinan IMB sudah sepantasnya dilaksanakan secara adil. Artinya, semua kalangan di dalam masyarakat dapat menikmati hasil kebijakan secara bersama-sama. Kebijakan yang bertujuan pada aspek kesamaan adalah kebijakan yang dapat didistribusikan kepada kelompok sasaran secara sama rata. (Mansur, 2016) Kesamaan hak pada pelayanan yang diberikan oleh DPM PTSP Kota Makassar terhadap masyarakat dibuktikan oleh penggunaan dengan sistem nomor antrian. Masyarakat juga mengakui bahwa tidak ada diskriminasi atau pembedaan terkait pelayanan yang diberikan.

### **Optimasi Tujuan yang Akan Dicapai**

Suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Makassar menerbitkan 4.551 izin sepanjang Januari-Maret 2018.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) mendominasi izin yang terbit pada awal 2018 ini. Data yang dihimpun dari DPMPTSP Makassar, ada 2.049 SIUP yang diterbitkan pada periode Januari- 54 Maret. Dan periode yang sama diterbitkan 2.047 TDP. Dimana, DPMPTSP Makassar menangani 17 item izin usaha. Kendati demikian, jenis izin tersebut belum mencakup di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lain. Sekarang ini, sudah hampir seratus izin kalau diurai dari masing-masing izin yang ada di SKPD,” tutur Andi Bukti Djufrie, Kepala DPMPTSP Makassar, Rabu 4 April 2018. Menurutnya, SIUP-TDP memang paling mendominasi izin yang ada di Makassar. Hal ini menunjukkan masyarakat di Kota Makassar banyak yang ingin berwirausaha. (Sumber: arsip 2019Dinas PTSP Kota Makassar)

### **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Aspek keseimbangan hak dan kewajiban sudah tercermin pada DPM PTSP Kota Makassar yaitu pelayanan yang diberikan sudah baik dan ramah serta penyediaan kotak saran yang untuk menuangkan aspirasi masyarakat berkaitan dengan kewajiban pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang melaksanakan permohonan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### **PEMBAHASAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan. Adapun proses pemberian izin mendirikan bangunan IMB, ada untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang ingin mendirikan bangunan seusai dengan kondisi kota yang mengalami pertumbuhan infrastruktur yang semakin pesat.

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara bersama kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis di temukan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal PTSP kota Makassar menyusun sebuah konsep keefektifan pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan.

### **Sistem Pelayanan**

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai dinas yang berwenang memberikan izin mendirikan bangunan di kota Makassar, DPMPTSP mempunyai dua sistem pelayanan yaitu: sistem pelayanan langsung di kantor dan sistem pelayanan online. Hal itu diutarakan oleh kepala dinas DPMPTSP Kota Makassar yakni Bapak A. Bukti Djufri. Sp, Msi. Berikut isi wawancara dengan beliau sebagai dinas yang memberikan izin mendirikan bangunan di kota Makassar, sudah

tentu kami memperhatikan sistem pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin dan sebagainya oleh karena itu kami mencanangkan dua sistem pelayanan, yang pertama pelayanan langsung di kantor dan yang kedua pelayanan izin berbasis online.

### **Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan adalah dasar yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sejalan dengan hal tersebut DPMPTSP dalam menyusun Standar Pelayanan benar-benar memperhatikan prinsip: sederhana, transparansi, akuntabel, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan, Hal itu diutarakan oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kota Makassar sendiri.

Peneliti mencoba mengamati apa yang sudah di sampaikan oleh pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan, mengenai standar pelayanan yang sdh di jalankan oleh DPM\_PTSP kota makassar, standarnya oke aturanya juga oke cuman pelaksanaannya kurang maksimal. Hal mendasar aturan mengenai IMB untuk mengurus izin yang baru dalam jangka waktu 5 (lima) hari, dan untuk memperpanjang surat izin jangka waktunya adalah 3 (Tiga) hari sesuai dengan perda kota Makassar Tahun 2012. Namun hal ini yang peneliti temukan di lapangan bahwa ada beberapa dari masyarakat yang mengurus surat perizinan, kadang harus menunggu 1(satu) minggu atau 2(minggu) untuk bias mendapatkan penerbitan surat izin terutama IMB Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan yang di berikan oleh DPMPTSP kota Makassar cukup baik untuk saat ini, namun ada beberapa hal yang perlu di perhatikan untuk di tingkatkan lagi standar pelayanan-nya supaya lebih efektif lagi.

### **Kompetensi Pelayanan**

Seperti yang telah dipaparkan dalam BAB II bahwa kemampuan kompetensi pelaksana yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan diantaranya meliputi: pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman. Seperti yang di sampaikan oleh bapak Faisal Burhan S.STP. MAdm. K.P selaku Kepala Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis, Bahwa setiap pelaku pelayanan harus memiliki pengalaman yang cukup, kejujuran dan semangat kerja yang baik

Dari hasil pengamatan peneliti secara langsung di tempat penelitian di kantor DPM PTSP kota Makassar untuk kompetensi pelayanan cukup baik di lihat dari sumberdaya manusia yang mencukupi dan di lengkapi dengan berbagai pelatihan yang cukup seperti, Latpim I, latpim II, dan Latpim III. Dan di dukung juga dengan Tingkat pendidikan cukup, hampir rata-rata pegawai yang ada di DPM PTSP kota Makassar yang memiliki tingkat pendidikan S1. Bagi saya ini modal yang sangat cukup yang di miliki oleh pegawai di DPM PTSP Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kompetensi pelayanan yang di terapkan oleh DPM PTSP Kota Makassar saat ini cukup baik dan



memberikan rasa aman bagi masyarakat untuk mengurus perizinan terutama izin mendirikan bangunan (IMB)

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah Pemerintah, untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yg di berikan harus mengutamakan kebutuhan dan harapan masyarakat, dan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat juga harus sesuai standard an Undang – Undang pelayana Publik atau peraturan pemerintah yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Makassa, peneliti mengambil kesimpulan bahwa dari segi kualitas Pelayanan yang di lakukan oleh DPM PTSP kota makassar saat ini cukup baik, walaupun ada beberapa kekurangan dalam kualitas pelayanan.

### **Peran perilaku organisasi dan efektifitas dalam suatu organisasi**

Efektivitas dalam suatu organisasi konsep efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Konsep efektivitas ini oleh para ahli belum ada keseragaman pandangan, dan hal tersebut dikarenakan sudut pandang yang dilakukan dengan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda, sehingga melahirkan konsep yang berbeda pula di dalam pengukurannya. Namun demikian, banyak juga ahli dan peneliti yang telah mengungkapkan apa dan bagaimana mengukur efektivitas itu.

Penyelenggaraan Pelayanan izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar yang diselenggarakan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan (DTRB) Kota Makassar merupakan salah satu bagian dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yaitu: pelayanan administrasi kepada masyarakat oleh DPM PTSP dan DTR Secara legal formal penyelenggaraan pelayanan Izin mendirikan Bangunan di Kota Makassar di atur dalam Peraturan Daerah Kota Makassar No. 15 Tahun 2004 tentang Tata Bangunan.

Tingginya tingkat pembangunan di Kota Makassar dapat dilihat secara kasat mata, hal ini tidaklah mengherankan karena salah satu visi dari kota Makassar ialah mewujudkan kota Makassar sebagai kota Niaga yang telah membuat investor tertarik untuk menanamkan modalnya, banyaknya masyarakat pendatang dari luar Makassar yang kemudian menetap membuat investor tertarik untuk membangun pusat perumahan di Kota Makassar. Tingginya pembangunan di kota Makassar dapat dilihat dari banyaknya Izin Mendirikan Bangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mencapai 4.198 IMB pada tahun 2019. berikut rekapitulasi izin yang diterbitkan DPM PTSP Kota Makassar.

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan**  
**Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar**

No	Jenis izin/TDI	Tahun	
		2019	2020
1.	IMB	4.198	810
<b>Total</b>		<b>5.008</b>	

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.*

Banyaknya izin mendirikan bangunan yang dikeluarkan pemerintah dari tahun ketahun menunjukkan tingginya kesadaran masyarakat kota Makassar untuk mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tak heran jika hal inilah yang memberikan sumbangsi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terus mengalami surplus dari tahun ke tahun. Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah Dinas Penanaman Modal (PTSP) kota Makassar sudah berupaya menerima masukan atau keluhan masyarakat dalam perizinan mendirikan bangunan dalam meningkatkan kualitas dengan diadakannya evaluasi di dinas PTSP untuk membahas keluhan masyarakat serta memunculkan solusi dari masalah dan keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis, bahwa Dinas PTSP kota Makassar telah menjalankan semua SOP pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pemberian IMB. Penulis juga menemukan bahwa pemerintah kota Makassar dalam Hal ini Dinas PTSP memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB.

### **Reliability**

Reliability (keterandalan) adalah keahlian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon. Pemohon dapat diyakinkan dengan pelayanan langsung yang dimulai dari kemudahan mengirimkan persyaratan, verifikasi berkas, hingga layanan bimbingan mandiri bagi pemohon yang membutuhkan bantuan lebih. Adanya diskriminasi dalam proses pembuatan IMB, kurang terbantunya beberapa pemohon dalam mencari informasi yang kurang jelas dalam proses pengurusan perizinan, serta belum mampunya pegawai dalam mengoperasikan perangkat dan sistem online yang sudah diterapkan di DPM PTSP masih ditemukan dalam 2 tahun terakhir. Berdasarkan temuan peneliti serta laporan dari peneliti lain mengindikasikan kualitas pelayanan yang kurang baik berdasarkan dimensi simpati petugas dan keyakinan dalam efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pemohon.

Adanya diskriminasi dalam proses pembuatan IMB, kurang terbantunya beberapa pemohon dalam mencari informasi yang kurang jelas dalam proses pengurusan perizinan, serta belum mampunya pegawai dalam mengoperasikan perangkat dan sistem online yang sudah diterapkan di DPMPSTP masih ditemukan dalam 2 tahun terakhir. Berdasarkan temuan peneliti

serta laporan dari peneliti lain mengindikasikan kualitas pelayanan yang kurang baik berdasarkan dimensi simpati petugas dan keyakinan dalam efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pemohon.

### **Empathy**

Dimensi empati dimaksudkan sebagai kemampuan petugas untuk memahami ke-Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar 105 sulitan yang dialami oleh pemohon. Petugas memberikan perhatian terhadap pemohon untuk mengetahui tujuan sebenarnya dari transaksi yang dibutuhkan, kemudian memberikan pelayanan yang sesuai. Empati merupakan kualitas interpersonal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai DPM PTSP, terutama petugas pelayanan yang langsung berinteraksi dengan pemohon. Faktor empati merupakan suatu keharusan dalam pelayanan jasa. Keterampilan untuk berempati dapat terlihat dari cara melihat, memahami dan merespon kebutuhan pemohon.

Setiap pemohon memiliki tujuan dan keperluan yang berbeda di DPM PTSP Kota Makassar, dengan latarbelakang perbedaan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis kelamin, dan budaya yang berbeda. Berdasarkan hasil responden diketahui bahwa pemohon merasakan perhatian yang baik dengan penanganan perizinan yang cepat dikarenakan ada keterkaitan secara relasional, namun ada perbedaan hasil dimungkinkan karena adanya perbedaan perlakuan yang diterima oleh pemohon dengan latar belakang yang berbeda.

Meskipun secara umum masyarakat merasa puas dengan pelayanan petugas, namun kualitasnya belum konsisten diterima oleh pemohon. Dengan demikian kualitas pelayanan publik di DPM PTSP Kota Makassar dinilai belum optimal.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan mengenai Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM PTSP Kota Makassar. Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian penulis bahwa Proses pelayanan yang di terapkan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Makassar untuk saat ini cukup baik. Namun ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam proses pelayanan dan perlu untuk di tingkatkan lagi, seperti harus tepat waktu dalam penerbitan IMB, proses pelayanan yang tidak berbelit-belit. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sejalan dengan hal tersebut DPM PTSP kota Makassar dalam menyusun Standar Pelayanan benar-benar memperhatikan prinsip: sederhana, transparansi, akuntabel, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan. Kompetensi pelayanan, bagi saya ini yang perlu di miliki setiap instansi pemberi pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman. Dari kesimpulan di atas ada

beberapa hal yang penulis sarankan untuk menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan proses pelayanan yang lebih baik lagi, sebagai berikut, DPM PTSP kota makassar melakukan penambahan loket untuk mempermudah terlaksananya pelayanan dengan baik, Kepada Dinas Penanaman Modal PTSP Kota Makassar harus lebih proaktif mengenalkan dan mengajak masyarakat yang belum memiliki IMB agar mempunyai IMB, Sumber daya juga harus lebih diperhatikan lagi oleh DPM PTSP Kota Makassar baik dalam hal SDM-nya maupun sarana dan prasarana lainnya karena dengan adanya sumber daya dan fasilitas yang menunjang maka akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

### **Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan salah satu prinsip pelayanan publik, kesederhanaan pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Semua rangkaian proses atau tata cara pelayanan struktur serta tahapan yang sederhana dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian kesederhanaan alur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar termasuk cukup efektif karena tidak terlalu banyak alur yang harus dilalui walaupun ada beberapa masyarakat yang kurang paham dan tahu tentang alur penyelesaiannya.

### **Kejelasan**

Kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalah pahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. Dalam hal ini yang harus jelas adalah persyaratan berkas yang perlu dipenuhi pemohon, waktu penyelesaian, dan pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat bagian izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil penelitian kejelasan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa cukup efektif, penerima pelayanan rata-rata sudah merasa paham dan jelas mengenai alur atau prosedur penyelesaiannya apalagi sudah berpengalaman tentang pengurusannya. Namun, ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan akan kurang jelasnya prosedur pengurusannya.

### **Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu yang ditentukan dalam hal ini adalah mulai dari pendaftaran hingga pelunasan surat ketetapan daerah (SKRD) penerimaan surat izin tersebut telah ditangan pemohon. Pegawai yang bertugas pada pelayanan depan harus memberikan kepastian waktu yang tepat kepada pemohon. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tidak efektif karena jangka waktu yang disampaikan kemasyarakatan berbeda dengan ketentuan sebenarnya sesuai peraturan yang berlaku.

### **Akurasi**

Akurasi adalah kesesuaian surat yang diterima dengan peraturan sebenarnya artinya harus benar, tepat dan sah serta tidak mengada-ada. Tidak ada lagi kesalahan data dalam surat keterangan izin mendirikan bangunan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian akurasi pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa sudah tergolong efektif karena tidak ada informan yang mengeluhkan tentang keakuratan dan kebenaran dari surat keterangan izin mendirikan bangunan.

### **Keamanan**

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan serta masyarakat merasa aman dengan adanya surat keterangan izin mendirikan bangunan dari berbagai resiko yang akan ditimbulkan jika tidak memiliki izin mendirikan bangunan karena sudah menjadi peraturan bagi masyarakat yang ingin membangun ataupun merenovasi bangunannya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif karena masyarakat sudah tahu bahwa ada kepastian hukum untuk pengurusan surat keterangan izin mendirikan bangunan tersebut.

### **Tanggung jawab**

Tanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau aparatur penyelenggaraan yang bersangkutan atau sering dikenal bagian pengaduan untuk mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat jika ada masalah yang dihadapi. Serta harus menanggung segala akibat yang ditimbulkannya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab aparatur yang berwenang bagian pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena ada sebagian kecil masyarakat yang mengeluhkan bahwa permasalahan atau keluhan-keluhan yang didapatkan kurang mendapat respon oleh pegawai dan merasa kebingungan tentang hal tersebut.

### **Kelengkapan sarana dan prasarana Sarana dan prasarana**

Adalah salah satu penunjang terlaksananya pelayanan agar berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan. Sarana merupakan segala sesuai yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan sarana dan prasarana pada pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif,

karena sebagian besar informan menyampaikan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai, hanya saja perlu dilengkapi lagi agar dapat memperlancar proses penyelesaian berkas pemohon izin mendirikan bangunan.

### **Kemudahan akses**

Kemudahan akses dalam hal ini adalah mudahnya menjangka tempat atau lokasi kantor serta terdapatnya teknologi dan informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusannya. Apapun yang dapat mendukung lancarnya proses pengurusan dan pelaksanaannya. Lokasi kantor pelayanan harus berada di pertengahan agar semua masyarakat mudah mendatangnya dan tidak kesulitan akses menuju kantor.

Berdasarkan hasil penelitian kemudahan akses lokasi dan teknologi pendukung pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah efektif karena masyarakat merasa lokasi kantor berada di pusat kota dan sudah menggunakan beberapa teknologi pendukung. Berdasarkan informasi dari salah satu pegawai pada kantor tersebut bahwa akan ada inovasi baru yang akan dirilis sekitar bulan 8 atau 9 tahun 2018 yaitu smart service dan mall pelayanan

### **Public**

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam hal ini adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, seperti saat ada masyarakat yang berkonsultasi ataupun mempertanyakan sesuatu harus di jawab dengan sopan dan santun agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif dan melayani masyarakat dengan baik.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah tepenuhinya kebutuhan masyarakat baik dari segi pelayanan petyugas maupun lingkungan pelayanan dalam hal ini adalah fasilitas-fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan terdapat pendingin ruangan, tempat parkir dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penenlitian kenyamanan lingkungan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena beberapa kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi walaupun belum maksimal dan masih ada fasilitas lainnya yang perlu disediakan.

**DAFTAR PUSTAKA****Buku**

- Alma, B, Ridwan dan Sunarto, 2007: 22. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012: 22. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Arikunto, S. 2010: 45. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2006: 9. "Transparansi pelayanan Publik", dalam Agus
- Dwiyanto,ed. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Public* . Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fandi Tjiptono, 2005: 28. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Gibson, James L. et al. 1996: 31. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan Oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gronroos,dan Ratminto. 2005: 22. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kasmir, 2005: 22. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Koentjaraningrat. 1993: 43. *Kebudayaan, Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Levince, Ratminto. 2006. 24. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006: 30. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Maykut, Pamela dan Morehouse, Richard. 1994: 43. *Penelitian Kualitatif Awal: Panduan Filsafat dan Praktik.*, London: The Falmer Press.

**Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan

Kemenpan Nomor: Kep/118/M.PAN/ 8/2004, Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pe-rangkat Daerah

**Jurnal**

Fourteen, Diego Aprilino, 2016, *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kota Payakumbuh)*, *Joom, FISIP Volume 3 No 1 Februari 2016*

Birk, Florian., Joas, Amani., Rinnert, David dan Schilling, Jhon, 2012, *Framing Service Quality Compherensive Indicator for Measuring Service Quality in Public Administratipon: Case Study of Burgeramter (Citizen Office) in Berlin, Hertie School of Governance: Student Paper Series Volume 02, 2012.*