

**PROSES PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) DI KABUPATEN SIAK**

Oleh : Khairunisa

Pembimbing : Drs. Erman M, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The implementation of this policy regarding IMB needs special attention by the Siak Regency Government, the number of buildings that do not have an IMB occurs due to factors such as lack of public knowledge about IMB, difficulties in managing it, as well as costs that are felt to be too expensive to take care of permits. The aims of this research are: (1) To find out how the issuance of Building Construction Permits (IMB) at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in Siak Regency in 2018 and (2) To determine the quality of public services in the issuance of Building Construction Permits (IMB) based on the dimensions tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy at the One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) in Siak Regency). The theory used in this study is the theory of the determinants of the quality of public services according to Parasuraman et al, which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques used in this study were interviews and documentation. This research was conducted at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in Siak Regency.

The results of this study indicate that the existence of standard operating procedures for services that have been regulated in the provisions of the legislation has provided a guarantee of timeliness of service, legality of services and determination of service fees / tariffs submitted by operator officers can give confidence to the applicant to process the IMB application.

Keywords: Building Construction Permit (IMB), Public Service Study, Siak Regency DPMPTSP

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Izin mendirikan bangunan adalah sebuah produk hukum yang berisi perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, merawat atau merobohkan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku (Lamudi, 2020). Data pengurusan perizinan yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP selama tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Penerbitan IMB Pada
DPMPTSP Tahun 2017 – 2019

Tahun	Jumlah Penerbitan IMB	Peningkatan Tahun Sebelumnya %
2017	287	2,45
2018	345	20,21
2019	348	0,87

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak Sri Indrapura

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak selama tiga tahun terakhir dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 terjadi peningkatan yang signifikan pengurusan perizinan mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Siak. Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Adapun mekanisme penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Siak yaitu: a) Pemohon menuju loket informasi. b) Mengisi formulir pendaftaran. c) Pemrosesan/pemeriksaan berkas persyaratan oleh Petugas Loket dan Kepala Bidang Pengaduan, Pelaporan, dan Pengolahan Data. d) Pemrosesan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang. e) Pemrosesan oleh Sekretaris. f) Pemrosesan dan Penandatanganan Sertifikat Perizinan oleh Kepala Dinas. g) Pencetakan/Penerbitan Sertifikat Perizinan. h) Penyerahan Sertifikat Perizinan oleh Petugas Loket.

Berdasarkan survei yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat bahwa repon masyarakat sangat baik mengenai layanan yang diberikan DPMPTSP. Bahkan setiap tahunnya indeks kepuasan selalu meningkat dan memperoleh peringkat sangat baik selama tiga tahun berturut-turut, seperti pada data berikut:

Tabel 1. 2
Indeks Kepuasan Masyarakat
Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tahun	IKM Unit Pelayanan	Keterangan
2019	88,95	A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
2018	88,91	A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
2017	84,93	A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada tabel diatas terlihat terjadi peningkatan dalam Indeks

Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari 84,97 pada tahun 2017, 88,91 pada tahun 2018 dan 88,95 pada tahun 2019.

Fenomena banyaknya bangunan yang tidak memiliki IMB terjadi disebabkan oleh faktor-faktor seperti kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai IMB, kesulitan dalam pengurusannya, juga biaya yang dirasakan terlalu mahal untuk mengurus perizinannya. Oleh sebab itu implementasi kebijakan mengenai IMB ini perlu mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah Kabupaten Siak, karena jika tidak ditertibkan mulai sekarang akan berdampak pada perkembangan daerah yang tidak terarah nantinya yang selanjutnya menimbulkan kesulitan dalam penataan kota dimasa mendatang. Bertolak dari uraian fenomena-fenomena diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang **“Proses Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Siak”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Siak Tahun 2018?

2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah di uraikan maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Siak Tahun 2018.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Siak).

2) Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di uraikan maka manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang dalam membenahi

pelaksanaan implementasi kebijakan IMB pada masa yang akan datang.

2. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- b. Penelitian diharapkan dapat dikembangkan dalam bidang pendidikan jurusan ilmu Pemerintahan terutama dalam implementasi teori-teori yang diterapkan.

D. Tinjauan Pustaka

1) Kerangka Teori

Mulyadi (2016:188) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Pada perkembangannya pelayanan publik telah menjadi sebuah lembaga profesi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan. (Mulyadi, 2016:188).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Lukman, 2000).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

2) Definisi Konseptual

Konsep dapat diartikan sebagai penggambaran secara abstrak suatu keadaan, individu atau kelompok yang menjadi objek kajian ilmu sosial. Untuk mempermudah pemahaman di dalam meneliti objek tersebut, perlu dilakukan pendefinisian konsep. Adapun definisi konsep dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Publik merupakan penyediaan barang atau jasa yang disediakan oleh pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan yang menyangkut kepentingan hidup masyarakat atau warga negara secara umum.

2. Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan masyarakat serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan publik (masyarakat) tersebut.

3. Izin Mendirikan Bangunan adalah produk hukum yang berisi persetujuan atau perizinan yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah Setempat (Pemerintah kabupaten atau kota) dan wajib dimiliki atau diurus pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, menambah atau mengurangi luas, ataupun merenovasi suatu bangunan.

4. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Keandalan (*reliability*),

yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Jaminan (*Assurances*), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

II. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

a. Penerbitan IMB Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak

Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kota kepada Pemilik Bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi atau merawat Bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis.

Dari paparan di atas dapat dipahami Mengenai Peran Pelayanan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, bahwa tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka disahkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata

Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Siak atas persetujuan DPRD Kabupaten Siak. Pada tahun 2018 kinerja DPMPTSP Kabupaten Siak memiliki kinerja yang sangat baik melebihi dari yang ditargetkan, seperti pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Sasaran target dan Realisasi DPMPTSP Kabupaten Siak tahun 2018

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Sasaran Target	Realisasi	Capaian	Ket
Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Persentase penyelesaian Perizinan dan Non Perizinan Tepat Waktu	87%	100	115%	Persentase penyelesaian Perizinan dan Non Perizinan Tepat Waktu
	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	82 NR	88,79 NR	108%	Melampaui Target

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Siak, 2021

Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public service*) harus dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Maka peneliti mewawancarai Hasil Wawancara sebagaimana pernyataan Bidang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pemanfaatan ruang Bapak Harpizon, SE, MM berikut ini: "Pada umumnya yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Siak ini hanyalah para pengusaha

yang mendirikan Rumah Toko (Ruko) dan rumah perumnas, namun kalau mendirikan rumah tinggal biasa sedikit sekali masyarakat yang meminta izin mendirikan bangunan ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari paparan di atas dapat dipahami bahwa peraturan Daerah Kab. Siak Nomor 03 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan belum terimplementasi dengan baik, karena masih banyak masyarakat yang membangun tempat tinggal tanpa memiliki IMB.

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. Bagi masyarakat yang sudah mendirikan bangunan dan belum memiliki IMB, untuk mengatasi masalah ini maka pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak memiliki solusi untuk menangani masalah tersebut yaitu melalui program Izin Mendirikan Bangunan (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. Namun belum memenuhi kriteria ketepatan waktu, waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan

IMB. Prosedur pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sendiri sudah jelas dan dalam pelaksanaannya mudah untuk dipahami oleh masyarakat, untuk yang baru akan melaksanakan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan pun akan dituntun oleh Petugas.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kab. Siak No. 03 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan diatas maka peneliti mewawancarai Bapak Hadelfi Salim, S.Sos selaku Seksi penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Pemanfaatan Ruang II di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak mengenai proses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut:

Izin Mendirikan Bangunan itu kan prosesnya lumayan panjang ya. Kalau sesuai dengan Perda Kabupaten Siak berarti prosesnya dimulai dari pengajuan dokumen permohonan IMB dulu ya, dokumen itu diajukan kepada instansi pemerintahan dibidang perizinan. Selanjutnya proses pemeriksaan dokumen rencana teknis dan administratif dilaksanakan oleh Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kabupaten Siak. Kemudian, barulah bisa dilimpahkan oleh pemerintah Kabupaten Siak.

Menurut peneliti proses tersebut sudah cukup baik karena melalui mekanisme yang baik pula. Dimulai dengan pengajuan dokumen

permohonan IMB terlebih dahulu, kemudian dokumen itu diajukan kepada instansi pemerintahan di bidang perizinan.

Berkaitan dengan proses masyarakat dalam mendapatkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB) dalam hal ini peneliti juga mewawancarai Hendri selaku Staf Umum di DPMPTSP, sebagai berikut:

“DPMPTSP menerbitkan surat izin mendirikan bangunan untuk tempat tinggal, reklame ruko, gedung-gedung besar dan bertingkat dan lain-lain untuk, diharuskan mendapat rekomendasi ke Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kab. Siak.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa proses masyarakat dalam mendapatkan izin mendirikan bangunan sudah berjalan maupun dalam pelayanan perizinan tersebut. Meskipun masih terdapat kekurangan dan keterlambatan dalam proses pengeluaran surat izin mendirikan bangunan.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan menurut Parasuramandkk (Sinambela, 2011) yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

1. Dimensi Tangibles pada Pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak

Dikemukakan bahwa dimensi tangible dapat berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensi tangibles dapat dilihat dari (a) kenyamanan tempat melakukan pelayanan, (b) kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan, (c) kemudahan proses dan akses pelayanan, dan d) penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Menurut Bapak Suardi Mahmud, salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.

“Menurut Saya ruangan pelayanan disinisudah lengkap fasilitasnya, dimana setiap pemohon yang datangdapat dilayani dengan baik, dapat duduk saat menunggu nomor antrian, tidak kepanasan.”

Di dalam kemudahan proses dan akses pelayanan IMB berbasis online melalui situs <http://dpmptsp.siakkab.go.id/> masih mendapatkan beberapa kendala dalam memproses dan mengakses situs layanan IMB berbasis online seperti dikatakan oleh Suardi Mahmud, salah seorang pemohon yang mewakili suatu perusahaan dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.

Kendala saat mengakses adalah karena ini merupakan hal pertama bagi saya melalui online ini. Namun “Website <http://dpmptsp.siakkab.go.id/> itu kalau dari tampilannya simple, tanpa harus mendatangi kantor ke loket pendaftaran.” Banyak masyarakat yang masih belum mengerti dalam pengurusan melalui aplikasi yang sudah disediakan, Sehingga tetap melakukan pengurusan dengan datang langsung ke DPMPTSP Kabupaten Siak.

2. Dimensi Reliability pada Pelayanan IMB Berbasis di DPMPTSP Kabupaten Siak

Dimensi reliability adalah kemampuan dan keandalan pelayanan yang terpercaya. Dimensi reliability terdiri dari empat indikator, mencakup pada (a) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (b) memiliki standar pelayanan yang jelas, (c) kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Menurut Bapak Teguh Santoso, ST, selaku Seksi pengolahan dan system informasi di DPMPTSP Kabupaten Siak dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.

“Kemampuan dan keandalan petugas operator pada pelayanan IMB online di DPMPTSP Kabupaten Siak, tiap petugas operator telah dibekali dengan pelatihan dan sosialisasi

terkait dengan pengoperasian <http://dpmptsp.siakkab.go.id/>

Dengan adanya petugas yang terampil, maka pelayanan dapat maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat puas. Kepuasan masyarakat pada layanan IMB yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Siak.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kemampuan dan keandalan petugas operator dalam pelayanan IMB DPMPTSP Kabupaten Siak dapat menunjukkan kemampuannya dalam memberikan penjelasan dan arahan atas kesulitan yang dihadapi pemohon untuk melengkapi persyaratan permohonan IMB berbasis online atau datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Siak.

Selain itu, pelayanan IMB berbasis online yang diselenggarakan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak juga memiliki kejelasan standar

pelayanan melalui loket pendaftaran, loket pelayanan IMB online, loket informasi dan pengaduan, serta loket pengambilan IMB yang telah ditetapkan sebagai alur pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon IMB berbasis online.

3. Dimensi Responsiveness pada Pelayanan IMB DPMPTSP Kabupaten Siak

Dimensi responsivitas adalah kesanggupan untuk membantukan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi reliability terdiri dari empat indikator, mencakup pada (a) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (b) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, (c) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, (d) semua keluhan pelanggan/pemohon direspon oleh petugas.

Responsivitas petugas operator dapat ditemukan dari daya tanggap yang diberikan oleh petugas operator kepada setiap pemohon IMB online yang datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak, sebagaimana diutarakan oleh Ibu Emilia, SE, selaku Seksi Pengaduan, pelaporan, dan peningkatan layanan di DPMPTSP Kabupaten Siak dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.

“Saya selalu sampaikan kepada petugas operator IMB dalam yang disampaikan oleh pemohon harus disampaikan dengan cara bicara yang baik-baik, mengutamakan bahasa yang penuh sopan santun serta

memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh setiap pemohon.” Kecepatan dan ketepatan petugas operator dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon IMB DPMPTSP Kabupaten Siak, M. Ridwan salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.

“Saya dilayani sesuai dengan kebutuhan saya untuk menanyakan proses berkas yang sudah saya kirimkan melalui situs online <http://dpmptsp.siakkab.go.id/>, dan petugas operator pada loket informasi dan pengaduan memberikan penjelasan yang menurut saya sudah tepat karena petugas mampu melakukan pemeriksaan data dari ketidaklengkapan berkas surat kepemilikan tanah yang belum saya lengkapi.”

Petugas operator juga sangat cermat dalam bersikap untuk memberikan pelayanan kepada setiap pemohon.

Keluhan yang diutarakan oleh setiap pemohon dapat direspon dengan baik oleh petugas, seperti disampaikan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut.

Asas kepastian durasi pelayanan dimana layanan IMB berbasis online di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak memiliki durasi dan jadwal yang pasti yaitu pelayanan yang diberikan di setiap hari kerja, yaitu hari Senin hingga Jumat serta adanya petugas operator pada setiap loket pelayanan

yang mampu merespon secara cepat, tepat dan cermat bagi masyarakat sebagai pemohon IMB

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kesanggupan pegawai operator dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat dalam penyelenggaraan pelayanan IMB.

Dimensi assurance terdiri dari tiga indikator, mencakup pada (a) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (b) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan (c) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari ketiga indikator pada dimensi assurance dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut.

Jaminan waktu penyelesaian pengajuan permohonan IMB dapat dijamin selesai tepat waktu, sebagaimana dikatakan oleh Ibu Sulastri, SE, MAP selaku Bidang Pengaduan, Pelaporan dan Pengolahan Data di DPMPTSP Kabupaten Siak dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.

“Jaminan waktu penyelesaian IMB secara tepat waktu dapat dijamin asalkan pemohon menyiapkan dan mengirimkan berkas persyaratan secara lengkap dan valid. Terkait dengan jaminan kepastian waktu dan legalitas, semua surat izin IMB sudah tersistem dan tersimpan datanya dalam sistem perizinan jadi ada di database DPMPTSP Kabupaten Siak. Untuk proses permohonan yang

melewati batas ketentuan waktu penyelesaiannya, biasanya akan diberikan tanda “*warning*” dengan memberikan warna khusus sehingga dapat menjadi perhatian bagi petugas untuk mempercepat proses pelayanan IMB nya.”

Akibat ketidaklengkapan dan tidak valid dari berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon IMB dapat menyebabkan proses layanan IMB berbasis tidak memberikan jaminan waktu penyelesaian, seperti diutarakan oleh Raharti, selaku Petugas Operator di Loket Penyerahan Nota dan Bukti Pembayaran IMB dalam wawancara dengan peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut.

“Kepastian waktu penyelesaian permohonan IMB online sangat tergantung pada kelengkapan persyaratan dan validasi dokumen yang dikirimkan oleh pemohon sehingga tidak dapat memberikan jaminan kepastian penyelesaian IMB online secara tepat waktu, bukan karena disebabkan oleh aturan dan sistem tetapi akibat dari ketidaklengkapan dan tidak validnya berkas permohonan yang diajukan pemohon.” Penyelesaian permohonan IMB berbasis di DPMPTSP Kabupaten Siak telah memberikan jaminan kepastian waktu, menurut M. Ridwan salah seorang pemohon IMB perumahan, dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut. “Jaminan kepastian waktu dalam penyelesaian IMB online sudah ditentukan dalam standar operasional

prosedur pelayanannya namun ketidaktepatan waktu penyelesaian banyak disebabkan oleh adanya dokumen persyaratan yang tidak valid sehingga membutuhkan waktu bagi petugas untuk memverifikasi terhadap berkas permohonan IMB perumahan yang saya ajukan. Jaminan atas legalitas pelayanan yang diberikan oleh petugas operator pada pelayanan IMB di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak menurut Wahyu, salah seorang pemohon IMB rumah tinggal dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan sebagai berikut.

“Legalitas pelayanan IMB yang diperlihatkan dalam proses pelayanan IMB telah dijelaskan oleh petugas operator dalam keseluruhan sistem pelayanan memiliki landasan hukum yang telah ditetapkan pemerintah, juga adanya jaminan keamanan data yang dikirimkan pemohon melalui situs <http://dpmptsp.siakkab.go.id/> memberikan keyakinan bagi saya untuk memproses permohonan IMB rumah tinggal saya secara online.” Adanya tarif yang telah ditentukan dan bersifat transparan, Petugas pelayanan telah menjelaskan besaran tarif yang telah ditentukan sesuai dengan aturan yang ada. Adanya kejelasan besaran tarif tersebut masyarakat tidak perlu ragu untuk melakukan pembayaran atas biaya yang muncul dari pengurusan IMB ini.”

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari dimensi assurance dalam pelayanan

IMB DPMPTSP Kabupaten Siak diketahui bahwa petugas operator telah memberikan penjelasan dan informasi terkait dengan jaminan tepat waktu, legalitas dan kepastian biaya dalam pelayanan IMB berbasis di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak.

Ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan hingga penerbitan SK IMB disebabkan karena ketidaklengkapan dan ketidakvalidan berkas online yang diajukan oleh pemohon. Adanya jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan, dan kepastian biaya/tarif tersebut telah memberikan keyakinan bagi pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Siak. Selain itu ada juga masyarakat yang mengeluhkan tentang banyaknya persyaratan dalam pengurusan IMB ini.

Dari adanya jaminan ketepatan waktu, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif dalam pelayanan IMB sebagai bentuk pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan publik yang meliputi adanya proses pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan IMB di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak.

Berdasarkan jaminan yang telah diberikan oleh petugas operator mampu memberikan keyakinan bagi setiap pemohon IMB di DPMPTSP Kabupaten Siak dapat dipercaya dan

memberikan nilai yang diharapkan oleh setiap pemohon. Dengan demikian mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya sehingga dapat memberikan keyakinan dan tidak ada keraguan bagi setiap pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB

3. Dimensi Emphaty pada Pelayanan IMB Berbasis di DPMPTSP Kabupaten Siak

Dimensi emphaty adalah sikap tegas tetapi penuh perhatiandari pegawai terhadap konsumen /pelanggan. Empati petugas operator dapat ditunjukkan melalui cara memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, Petugas menganggap semua pemohon /masyarakat sama dalam sistem perizinan IMB.

Petugas operator mengutamakan untuk mendahulukan kepentingan pemohon yang sesuai dengan nomor antrian, seperti dikatakan oleh Lestari, salah seorang pemohon IMB baru dalam wawancara dengan peneliti mengatakan sebagai berikut. "Bagi pemohon yang datang lebih awal dan mengambil nomor antrian akan dilayani oleh petugas tapi bagi pemohon yang sudah mengambil nomor antrian dan tidak ada di ruang tunggu saat dipanggil petugas lalu petugas mendahulukan pemohon dengan nomor antrian berikutnya.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para pemohon tersebut di atas dilihat dari

dimensi emphaty dalam pelayanan IMB berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Siak diketahui bahwa petugas operator menunjukkan sikap ketegasannya dengan cara memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan nomor antrian dengan sikap yang sopan, mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon sehingga pelayanan IMB berbasis online di Kantor DPMPTSP Kabupaten Siak

Meskipun ada sebagian pemohon yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas operator masih bersifat diskriminatif karena ada pemohon yang merasakan proses permohonan IMB yang tidak tepat waktu penyelesaiannya namun tidak menimbulkan kekecewaan dari pemohon karena petugas operator mampu bersikap ramah dalam memberikan penjelasan terkait adanya keluhan pemohon di loket informasi dan pengaduan merupakan asas dalam penyediaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sehingga petugas harus dapat berempati kepada pemohon yang merupakan pengguna jasa layanan. Ketidaktepatan waktu tersebut dikarenakan adanya berkas-berkas yang kurang dari pemohon, sehingga terkendala dalam proses dan pemohon harus melengkapi berkas yang dipersyaratkan tersebut. Namun secara keseluruhan indeks Kepuasan masyarakat selalu memperoleh prediket sangat baik (81,26-100,00).

Tabel 2. 2
Survei Indeks Kepuasan
Masyarakat Tahun 2018

Periode	IKM
Januari – Maret	88,62
April- Juni	88,76
Juli- September	88,87
Oktober – Desember	88,87

Sumber :DPMPTSP Kabupaten Siak, 2021

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa empati yang ditunjukkan oleh petugas operator dalam pelayanan IMB berbasis dapat dilihat dari sistem antrian pada setiap loket pelayanan berdasarkan nomor urutan antrian telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon, tidak bersifat diskriminatif

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam skripsi ini dapat menyimpulkan bahwa :

1. Dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan, legalitas pelayanan dan penentuan biaya/tarif pelayanan yang disampaikan oleh petugas operator dapat memberikan keyakinan kepada pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB.Selain itu, petugas operator juga mampu menunjukkan empatinya melalui penyelenggaraan pelayanan IMB dengan sistem antrian pada setiap loket pelayanan berdasarkan nomor urutan antrian telah memperlihatkan pemberian pelayanan yang mendahulukan kepentingan pemohon.

2. Kualitas pelayanan publik berdasarkan *Dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dalam pelayanan IMB berbasis online di kantor DPMPTSP kabupaten Siak yang diberikan oleh petugas operator cenderung lebih menonjol dan dominan dinilai baik oleh pemohon.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Siak tetap mempertahankan standar pelayanan
2. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Siak agar terus dapat mempertahankan standar pelayanan publik yang diberikan
3. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Siak dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar melakukan pengurusan sebelum membangun rumahnya, karena layanan publik yang diberikan sangat mudah dan sesuai dengan SOP.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Ahmad Muksin, S. S. (2020). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Di Dinas Penanaman*

- Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2016 – 2018. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(1), 9–16.
- Eko Prasetyo Karyono. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tugas Dan Fungsi Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, Tahun 2009 – 2011. *Ilmu Pemerintahan*, 1–12.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme, 1 (1999).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman 1 (2003).
- Lamudi. (2020). *Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan*. Dinas Tata Ruang.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Stia Lan Press.
- Mohammad Haidar Mustaghfiri, P. S. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 99–107.
- Mukhridal. (2016). Pelayanan Perizinan Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2012-2014. *Ilmu Pemerintahan*, 3(2).
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah, (2014).