

# **AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS : PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN KOTA PEKANBARU)**

**Oleh :**

**Derry Surya Hamdani**

**Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

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

081268331300

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*Accountability is a must for each public service department, Department of Spatial Planning and Building is a government agency that provide Building Permit License. People have to be satisfied of the service that given by this department. That is the reason why accountability is a must to accomplish this goal.*

*This study aimed to describe Accountability Services Building Permit License (IMB) in Pekanbaru. The author uses indicators such as Reference Services, Solution Services and Priority Services to look at the accountability of public services. This study uses data collection techniques interview, observation and documentation.*

*Results of this research is the accountability of service delivery Building Permit conducted by the Department of Spatial Planning and Building in Pekanbaru yet fully accountable, guides the work has not been completely oriented to service users, solution services provided to service users not provide facilities, and kepetingan service users yet fully prioritized.*

*Keywords: Accountability, Building Permit.*

## **PENDAHULUAN**

Tata ruang merupakan wujud struktural dan pola pemanfaatan, baik direncanakan maupun tidak. Pada dasarnya wilayah Kota Pekanbaru

sendiri, telah dirancang sebuah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.14 Tahun 2000 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Dalam Daerah Kota Pekanbaru, dengan Menimbang :

- a) Bahwa dengan semakin pesatnya perkembangan kota, sesuai dengan lajunya pembangunan yang beraneka ragam memerlukan penataan kota (perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan ruang kota) secara terpadu, menyeluruh, efisien dan efektif.
- b) Bahwa dalam rangka penataan kota yang serasi dan seimbang untuk terwujudnya Kota Pekanbaru yang indah, tertib, aman, dan nyaman, perlu memanfaatkan ruang kota secara optimal melalui proses perizinan bangunan yang tertib, sederhana, dan dilaksanakan dalam waktu singkat.
- c) Bangunan-bangunan di bawah tanah.
- d) Perbaikan-perbaikan yang ditentukan oleh walikota.

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Sedangkan untuk keharusan pemilik Izin Mendirikan Bangunan sebelum mendirikan sebuah bangunan atau sesuatu hal yang berhubungan dengan bangunan atau sesuatu hal yang berhubungan dengan bangunan dapat dilihat pada kutipan Pasal 3 Ayat 1 Tentang Perizinan, bahwa “ Setiap kegiatan mendirikan, mengubah dan membongkar serta menggunakan dana atau kelayakan menggunakan bangunan, dalam wilayah kota Pekanbaru harus memiliki izin dari walikota atau pejabat yang di tunjuk”. Berdasarkan Peraturan Daerah No.14 Tahun 2000 Tentang Izin Mendirikan Bangunan dalam daerah kota Pekanbaru, Pasal 14 menyatakan bahwa kegiatan yang tidak memerlukan izin adalah :

- a) Pekerjaan yang termasuk dalam pemeliharaan dan perawatan bangunan yang bersifat biasa.
- b) Mendirikan kandang pemeliharaan binatang atau bangunan dan isinya tidak boleh lebih dari 12.

Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil.

*“Seperti diungkapkan Arifin (45) kepada Riau Pos, Kamis (29/12015) di Kantor Dinas Tata Ruang dan Banguna Kota Pekanbaru. “Saya mau ketemu langsung saja sama kadisnya, sudah hampir 4 bulan IMB belum juga diterbitkan,” keluh kesah Arifin pada Riau Pos”.*(www.riaupos.co.id, di akses tanggal 15 September 2015).

Mengetahui lebih jauh kondisi akuntabilitas birokrasi pelayanan pada salah satu kantor Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan pegawai pemerintah Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan masyarakat. Misalnya :
  - a) Waktu pelayanan yang relatif lama, tidak bisa langsung jadi, bahkan 6 sampai 8 bulan baru selesai.
  - b) Tidak tersedianya tenaga teknis Operasional yang profesional.
2. Prosedur pelayanan yang kurang jelas. Sudah disediakan papan pengumuman tentang norma, standart, mekanisme pelayanan

Izin Mendirikan Bangunan tetapi berbentuk fotokopian yang ukurannya kecil dan dipasang pada lokasi yang tidak strategis sehingga tidak semua orang bisa membacanya.

3. Biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Masih ada biaya tambahan apabila menginginkan percepatan pelayanan.
4. Timbulnya ketidakadilan dalam pemberian pelayanan. Misalnya :
  - a. Apabila pemohon adalah pejabat, keluarga pejabat, orang terpandang ataupun orang berpengaruh maka pelayanan lebih baik dari pada orang biasa.
  - b. Apabila pemohon apa adanya sesuai ketentuan pelayanan justru lebih lambat di baningkan pemohon “lewat belakang”
5. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada guna menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat.
  - a. Tidak adanya ruangan khusus untuk pelayanan.
  - b. Tidak adanya ruangan tunggu yang memadai.
  - c. Tidak adanya petugas satpam untuk memberikan arahan untuk pemohon.

Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya akuntabilitas pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, yaitu pemberian pelayanan publik yang cepat, reponsif, dan murah biaya. Maka, menjadi suatu keharusan bagi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru untuk akuntabel dalam

memberikan pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru ).

### **RUMUSAN MASALAH**

Bedasarkan Uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut : Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru ?

### **TUJUAN PENELITIAN**

Bedasarkan pada uraian permasalahan yang di paparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru.

### **MANFAAT**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Akuntabilitas pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mahasiswa yang menggeluti studi keilmuan bidang Manajemen Publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan manfaat bagi pemerintah Kota Pekanbaru dan dapat memberi stimulan bagi penelitian sejenis.

## **KONSEP TEORI**

### **1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *good government* yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang diberikan.

“Akuntabilitas sebagai salah satu dimensi dari kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat atau dimiliki oleh para *skateholder*” **Dwiyanto, et.all** (2002:67)

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*Principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Menurut **Ausid (2001:6)** pengertian akuntabilitas adalah : “Akuntabilitas merupakan instrumen yang menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak di hadapan hukum

telah dihargai atau tidak. Akuntabilitas adalah hal yang sangat penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisiensi, efektifitas, reliabilitas dan predektibilitas dari administrasi publik. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi kongkret dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa baik prosedur hukum yang diikuti untuk membentuk keputusan administrasi publik yang harus dihormati oleh para pegawai sipil dan otoritas publik.”

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat dan mengukur prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan, dan kesamaan hak dihadapan hukum telah diimplementasikan dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses menurut **Ellwood** dalam **Raba (2006:38)**, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam

menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

Menurut **Dwiyanto et.all (2002:55)**, untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan pegawai birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari pegawai birokrasi.

#### **METODE**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan analisis Pelayanan Publik pada Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Pekanbaru, yaitu analisis data yang berpangkal dari kenyataan-kenyataan kasus sehingga nantinya akan menghasilkan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di Kota Pekanbaru khususnya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, yang termasuk dalam kategori akuntabilitas proses yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, reponsif, dan murah biaya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran Dwiyanto untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi : Acuan pelayanan yang dipergunakan pegawai birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. dan dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari pegawai birokrasi. Hasil pengkajian terhadap tiga indikator tersebut ialah :

### 1. Acuan Pelayanan

Pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelenggaranya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik,

karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik, pelayanannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan dilokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pekanbaru adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2000 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Dalam Daerah Kota Pekanbaru. Adapun Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang dipungut Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan, dan hal ini dibenarkan dari pernyataan berikut ini yang berkaitan dengan peraturan dan penertiban IMB dan pernyataan dari yang menyatakan tidak adanya biaya yang dikenakan selain biaya retribusi IMB.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan

bahwa dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) dilihat bagi dari segi prosedur sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan melalui peraturan. Namun dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian izin masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu. Selalu ada keterlambatan penyelesaian izin sehingga masyarakat harus menunggu lama.

Dari hasil observasi penulis, sarana dan prasarana yang ada dirasa kurang, tidak adanya ruang khusus pelayanan satu pintu yang dapat memproses semuanya satu tempat. Selain itu tidak adanya ruang tunggu bagi masyarakat yang datang. Seharusnya Dinas tersebut dapat memberikan ruang tunggu yang baik agar masyarakat yang datang merasa nyaman dalam menunggu antrian dalam pengurusan berkasnya. Selain itu pemrosesan pelayanan terkadang terhambat karena aliran listrik padam dan rusaknya komputer.

Selain itu, kompetensi petugas juga menjadi hal penting dan akan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Salah satu faktor penentu keberhasilan/kegagalan organisasi adalah faktor sumberdaya. Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumberdaya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumberdaya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

Melihat fenomena terhadap realitas acuan penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) menunjukkan bahwa birokrat belum akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan acuan pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada masyarakat pengguna jasa. Masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan waktu penyelesaian yang cepat serta ruangan yang bagus untuk menunggu. Namun, karena birokrat tidak transparan terhadap semua biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, membuat masyarakat pengguna jasa harus membayar lebih dikarenakan ketidaktahuan dan membayar lebih karena ingin cepat menyelesaikannya. Kurangnya fasilitas yang ada juga membuat masyarakat tidak nyaman.

## 2. Solusi Pelayanan

Salah satu ciri pelayanan yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi pelanggannya apabila masyarakat mengalami kesulitan. Solusi yang diberikan adalah solusi terbaik bagi pengguna jasa guna kemudahan pelayanan. Hakikat birokrasi adalah pelayanan masyarakat, sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayan untuk memenuhi dan membantu tuannya dalam memenuhi dan mengatasi kesulitan yang dihadapi.

Tidak lengkapnya persyaratan yang telah ditentukan membuat petugas mengarahkan pengguna jasa untuk melengkapi berkas yang belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa solusi pelayanan yang diberikan petugas masih berdasarkan pada

aturan. Pegawai pelayanan yang bertindak atas dasar prinsip peraturan menjadi bersikap kaku dan tidak mendorongnya kreativitas dalam pemberian pelayanan

Hasil observasi penulis dilokasi penelitian juga menunjukkan bahwa ketika pengguna jasa mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan, maka petugas akan membantu pengguna jasa meskipun harus menunggu lama agar kesulitannya segera teratasi. Selain itu, berdasarkan hasil observasi penulis dan penuturan narasumber, kemudahan/solusi pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan lebih cepat jika pengguna jasa kenal dengan pegawainya.

Hal ini menunjukkan bahwa diskriminasi dari birokrasi tidaklah dapat dihilangkan. Apalagi jika pengguna jasa memiliki kedudukan tinggi dibandingkan pengguna jasa lainnya. Maka, dengan segera pegawai akan membantu proses pelayanan. Akuntabilitas pelayanan terhadap solusi pelayanan yang diberikan seharusnya ialah solusi terbaik bagi pengguna jasa guna kemudahan pelayanan dengan membedakan status pengguna jasa. Dengan demikian, akan tercapai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Kecendrungan pegawai untuk menerima pemberian uang dari pengguna jasa disebabkan oleh mentalitas yang dimiliki pegawai dan pengguna jasa. Tertanamnya budaya yang menempatkan birokrasi sebagai

pihak yang harus dilayani oleh masyarakat, pelayanan yang harus dilakukan masyarakat. Sewaktu – waktu dapat digunakan untuk membangun akses birokrasi. Pada dasarnya kemunculan praktik pemberian uang ekstra dipengaruhi oleh adanya kesamaan motivasi secara ekonomis. Pada sisi pegawai birokrasi penerimaan uang pelayanan ekstra dari masyarakat diartikan sebagai bagian dari ucapan terima kasih dari pengguna jasa atas pelayanan yang diperolehnya. Pegawai birokrasi merasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa, pemberian uang ekstra kepada pegawai tidak hanya sekedar untuk mendapatkan kemudahan pelayanan, tetapi lebih dari itu adalah membangun jaringan didalam birokrasi. Banyak dari masyarakat pengguna jasa yang merasakan kemudahan pelayanan dari birokrasi karena telah lama mempunyai jaringan didalam birokrasi.

Budaya pengguna jasa tersebut sangatlah sulit untuk dihilangkan. Alangkah baiknya jika pengguna jasa ingin memberikan tips, pegawai sebaiknya menolaknya dengan berdalih bahwa tindakan tersebut sudah merupakan tugas yang diamanahkan. Untuk itu pemahaman eksistensi masyarakat pengguna jasa sebagai tuan harus mendapatkan pelayanan dalam penyelenggaraan publik.

### 3. Prioritas Pelayanan

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa

sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus diarahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan yang lain, berarti organisasi memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa sekaligus sebagai *principal agent* yang harus mendapatkan prioritas pelayanan dari abadinya yaitu birokrasi.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumberdaya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh pegawai birokrasi hanya dicurahkan untuk melayani masyarakat dan kepentingan pengguna jasa.

Dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru prioritas pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dapat direalisasikan. Berbagai sumberdaya organisasi tidak sepenuhnya dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan pelayanan masyarakat akan tetapi juga dikonsentrasikan untuk kepentingan lain.

Tidak adanya petugas administrasi bukan hanya karna keterlambatan datang namun juga terkadang adanya rapat serta panggilan dari atasan

membuat pelayanan administrasi terganggu sehingga masyarakat harus menunggu beberapa saat agar mendapatkan pelayanan kembali.

Berdasarkan observasi penulis, pengguna jasa yang hampir selesai mengurus IMBnya ternyata mempunyai kenalan di Dinas. Dan pengguna jasa yang hingga kini belum selesai mengurus IMBnya tidak mempunyai kenalan. Hal ini menunjukkan bahwa prioritas pemenuhan kepentingan pengguna jasa masih bersifat kekerabatan. Jika pegawai tak mengenal pengguna jasa maka masyarakat pengguna jasa cenderung harus menunggu lama agar IMBnya dapat diterbitkan.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator yang memperlihatkan bahwa pelayanan selama ini yang dihasilkan oleh birokrasi belum memenuhi harapan pengguna jasa. Kemampuan birokrasi untuk memprioritaskan pengguna jasa belum dapat terpenuhi namun dengan adanya keluhan dari masyarakat pengguna jasa menunjukkan semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang terbaik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gajah Mada, pegawai birokrasi dalam memberikan pelayanan seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan cenderung yang terjadi adalah lemahnya komitmen

pegawai untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu lama proses yang mengarahkan pegawai untuk melihat keatas. Selama ini pegawai tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik namun bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasan.

Hasil penelitian tersebut juga sangat berpengaruh terhadap penelitian yang dilakukan penulis, dimana masyarakat pengguna jasa harus dibiarkan menunggu karena pegawai seringkali tak ada ditempat. Rendahnya akuntabilitas pegawai birokrasi dalam pemberian pelayanan publik erat kaitannya pula dengan persoalan struktur birokrasi yang diwarisi semenjak masa orde baru berkuasa. Prinsip loyalitas kepada atasan lebih dikenal daripada loyalitas kepada publik.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak pada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga seringkali dipinggirkan oleh kepentingan lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belumlah akuntabel, belum mementingkan kepentingan pengguna jasa. Seharusnya masyarakat sebagai pengguna jasa haruslah diutamakan dalam hal pelayanan, karena tujuan dari memberikan pelayanan akuntabel adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadikan pengguna jasa sebagai prioritas.

## **KESIMPULAN**

Bedasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan di Kota Pekanbaru belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini bedasarkan bahwa acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna jasa, lamanya waktu pelayanan dan penyelesaian izin mendirikan bangunan yang bisa memakan waktu hingga beberapa minggu, dan masih adanya biaya ekstra yang harus dikeluarkan pengguna jasa untuk mempercepat proses pengurusan izin mendirikan bangunan. Selain itu solusi pelayanan yang diberikan petugas dinilai belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena masih ada sebagian petugas yang menerima imbalan atas bantuan yang diberikan dan kemudahan pelayanan masih bersifat diskriminasi seperti kekerabatan ataupun jabatan pengguna jasa. Prioritas kepentingan pengguna jasa seharusnya menjadi hal yang utama namun belum sepenuhnya diprioritaskan, karena pengguna jasa terkadang menunggu dengan sebab petugas bersangkutan tak ada ditempat.

## **SARAN**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek kedepan, maka penulis dapat

mengemukakan beberapa hal yang kemudian dijadikan sebagai bahan rekomendasi, yaitu sebagai berikut :

1. Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi yang tidak dikenakan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online.
2. Meningkatkan pengawasan terhadap petugas pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan yang senilai dengan prestasi yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan sanksi yang sebanding dengan perbuatan yang dilakukan pegawai jika membuat kesalahan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk memberikan kritik, saran atau pendapat atau proses pemberian pelayanan oleh pegawai untuk meningkatkan kontrol publik demi tercapainya akuntabilitas pelayanan publik. Salah satunya ialah dengan mengoptimalkan penggunaan kotak saran dan melaporkan pengaduan tentang kekurangan pelayanan yang ada agar Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dapat berbenah menjadi lebih baik lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan, W. Kusumasari, B. Nuh. M., 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management And Marketing : A Moment Of Truth*. Singapore : Maxwell Macmillan International
- Kumoro, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik ; Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, Agung. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Raba, Manggaukang, 2006. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang: Umm Press
- Sedarmayanti. 2000. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, S.P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara

Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan. 2003. *Kebijakan*. Jakarta : Media Pesada

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset

W i d o d o , J o k o .  
2 0 0 1 . *Good Governance ,Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi*. S u r a b a y a : I n s a n C e n d e k i a