



Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal Di Dinas Penanamanmodal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Public Service Accountability In The Management Of Residential Building License (S-IMB) At The Department Of Investment And Integrated Licensing Services In Medan City

Ninda Nur Asbah Siregar ^{*1}  , Simson Ginting ²  , Februati Trimurni ³ 

^{1,2&3}Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, 20154, Medan

*Corresponding Author: februati@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 5 M 2023

Revised : Mei 2023

Accepted : 27 Juni 2023

Available online : 20 September 2023

E-ISSN:

P-ISSN:

How to cite:

Huszka, B. (2020). Metaphors of Anger in Contemporary Bahasa Indonesia: A Preliminary Study. *LingPoet: Journal of Linguistics and Literary Research*, 1(1), 26-30

Orchid ID:

¹ 

²  0000-0002-7180-2022

³  0000-0002 5333 06-4x



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.
<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

ABSTRAK

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terletak pada seberapa jauh kolaborasi antara tiga pilar bernegara yaitu rakyat, pemerintah dan pengusaha secara kohesif, selaras dan seimbang. Bersama dengan asas pengutamakan kepentingan umum, prinsip keadilan sosial dan pemerataan akan menjamin bahwa pelaksanaan pembangunan oleh semua aparatur negara berjalan dengan menggunakan sistem pertanggungjawaban (*accountability*) yang baik. Diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan absah sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Kata Kunci: pelayanan public, pengurusan izin

ABSTRACT

The implementation of good governance lies in how far the collaboration between the three pillars of the state, namely the people, government and businessmen, is cohesive, harmonious and balanced. Together with the principle of prioritizing the public interest, the principles of social justice and equity will ensure that the implementation of development by all state apparatus runs using a good system of accountability. It is necessary to develop and implement an accountability system that is precise, clear, measurable and valid so that governance can run in an efficient and effective manner, clean and responsible and free from KKN. Keywords: public service, permit management

Keywords: Public Service, Permit Management

1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakatnya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik termasuk juga dalam proses pelayanan publik di Kota Medan. Kota Medan terus melakukan penataan dan perbaikan demi mewujudkan pelayanan yang prima terhadap masyarakatnya. Pelayanan perizinan menjadi salah satu yang terpenting saat Kota Medan sedang berusaha mensejahterakan warganya serta melakukan penataan ruang di Kota Medan itu sendiri demi mewujudkan penataan ruang yang baik.

Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) atau yang lebih dikenal dengan IMB merupakan produk hukum yang berisi persetujuan atau perizinan yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah Setempat (pemerintah kabupaten/kota) dan wajib dimiliki/diurus pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, menambah/mengurangi luas ataupun merenovasi suatu bangunan. Kepemilikan Surat Izin Mendirikan Bangunan merupakan kewajiban setiap individu atau kelompok yang akan mendirikan bangunan karena surat ini berfungsi sebagai bukti sah secara hukum setiap bangunan yang akan dibangun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan, salah satunya pelayanan perizinan untuk mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masalah perizinan tersebut disebabkan oleh berbagai hal. Disamping pelayanan yang kurang memuaskan juga dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan arti penting perizinan. Beberapa bangunan di Kota Medan seharusnya memiliki Izin Mendirikan Bangunan terlebih dahulu sebelum pembangunan, akan tetapi kenyataannya yang terjadi saat ini adalah mereka lebih memilih membangun bangunan itu baru kemudian

mengurus IMB nya, hal tersebut terjadi karena pengurusan izin yang berbelat-larut dalam pelayanan pengurusan serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

2. Tinjauan Pustaka

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban seseorang pada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Menurut Starling (dalam Kumorotomo 2005:4) akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma

dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Dengan bahasa yang sederhana, Starling mengatakan bahwa akuntabilitas adalah kesediaan untuk menjawab pelayanan publik, kesulitan untuk menuntut pertanggung jawab pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik terutama disebabkan karena sosok pemerintah itu sendiri tidak tunggal. Untuk itu proses atau sistem akuntabilitas bagi lembaga pemerintah atau birokrasi publik yang memadai merupakan prasyarat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Jenis-Jenis Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas yang merupakan konsep utama yang harus dilaksanakan guna menciptakan tata pemerintahan yang lebih baik yang mengarah pada konsep *Good Governance*. Hal tersebut melahirkan berbagai pandangan mengenai konsep akuntabilitas itu sendiri sebagai cara untuk mencapai konsep *Good Governance*. Sheila Elwood (Raba 2006:37) mengemukakan akuntabilitas pada dasarnya dibedakan atas empat jenis, yaitu:

(1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan. (2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya. (3) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal. (4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan konsep akuntabilitas Sheila Elwood (Raba 2006:38) mengukur tingkat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabel atau tidaknya suatu pelayanan publik tergambar dari proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur, murah biaya, cepat dan responsif. Konsep tersebut terdiri dari empat indikator yaitu: Prosedur, Biaya, Jangka waktu dan Responsif. Penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan publik, di Kota Medan dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik yang telah dilakukan berupa keberhasilan ataupun kegagalan kegiatan pemerintah dalam rangka pencapaian misi organisasi. Birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu menekankan aspek akuntabilitas dalam setiap proses kegiatan pemerintahan.

c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Tidak hanya merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan

jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi banyak di negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpedoman pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (dalam Mulyadi 2018:189) tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Menurut Lonsdale (dalam Mulyadi 2018:189) pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk ata barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam mewujudkan *Good Governance*, akuntabilitas menjadi aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan publik, dikemukakan oleh William dan Steven J (dalam Batinggi 2013: 20) bahwa manajemen disektor publik memandang pelayanan prima kepada masyarakat menjadi bagian penting dari akuntabilitas. Mustofadidjaja (dalam Batinggi 2013: 20) mengemukakan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dibutuhkan revitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik yang menuntut pemberian pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel

d. Surat Izin Mendirikan Bangunan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah diatur dalam perundang-undangan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, undang-undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendirikan bangunan diwajibkan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Menurut Dwi (2008:11) mendefinisikan izin mendirikan bangunan atau yang biasa disebut denganIMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) dalam mendirikan sebuah bangunan sangatlah penting, dimana bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan penyediaan lahan sehingga dapat tercipta keteraturan bangunan dan pemukiman seperti yang telah direncanakan. Bahkan kehadiran IMB juga sangat dibutuhkan ketika terjadinya transaksi jual beli bangunan. Pemilik bangunan yang tidak memiliki IMB akan dikenakan denda 10% dari nilai bangunan atau bahkan bangunan bisa dibongkar.

Untuk pengajuan jenis IMB didasarkan pada 3 jenis bangunan menurut jenisnya: (1) IMB Rumah Tinggal: IMB rumah tinggal dibagi menjadi 3 yaitu IMB rumah baru, IMB rumah renovasi, IMB rumah lama. 1) IMB Rumah Baru adalah jenis IMB rumah baru yang dilakukan ketika sedang berlangsung pembangunan rumah pada sebidang tanah, IMB rumah tinggal untuk bangunan baru dihitung sekitar 0,3-1% dari total perkiraan taksiran penjualan rumah baru tersebut. Untuk pengurusan pemohon izin harus menyertakan denah kasar rumah, fotokopi identitas, bukti pembayaran PBB, surat kepemilikan tanah, dan *blueprint* denah. 2) IMB Rumah Renovasi untuk pengurusan tidak jauh beda dengan persyaratan IMB rumah baru, yang membedakan hanya letak pada *blueprint* denah rumah sebelum

renovasi dan sesudah renovasi. Untuk mengurus IMB renovasi akan dikenakan biaya yang lebih mahal dibandingkan dengan pengurusan IMB rumah baru. 3) IMB Rumah Lama persyaratan untuk pengurusan IMB rumah lama hampir sama dengan cara pengurusan IMB untuk rumah baru. Hanya saja untuk biaya pengurusan IMB rumah lama akan lebih mahal dari pengurusan IMB rumah renovasi (tergantung daerah) dan tergantung dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bangunan. Untuk lama waktu pembuatan IMB rumah lama akan memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pengurusan IMB rumah baru. (2) IMB Bangunan Kantor s/d 8 lantai. (3) IMB Tempat Ibadah.

3. Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah proses kerja penelitian yang sarannya terbatas, namun kedalaman datanya tak terbatas. Semakin dalam dan berkualitas data yang diperoleh atau dikumpulkan maka semakin berkualitas hasil penelitian tersebut (Bungin 2003:29). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) Kota Medan. Dalam mendapatkan data yang dibutuhkan, maka peneliti menggunakan informan yaitu orang yang telah dipilih untuk memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian diperoleh dengan cara *purposive sampling* yaitu metode penetapan informan yang dibutuhkan atau dengan memilih narasumber yang benar-benar mengetahui tentang akuntabilitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan rumah tinggal yang diterapkan di Kota Medan, sehingga informan akan memberikan informasi secara tepat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Semua data dikumpulkan, maka dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh. Teknik analisa data dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai kemampuan nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian dengan langkah-langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hakikat dasar pelayanan publik adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Tersedianya pelayanan yang transparan dan akuntabel merupakan bentuk respon pemerintah guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut di semua tahap mulai dari penyusunan program kegiatan dalam rangka pelayanan publik, pembiayaan, pelaksanaan hingga pada tahap evaluasi. Untuk itu dalam penelitian ini, menggunakan teori akuntabilitas proses yang dikemukakan oleh Sheila dimana akuntabilitas proses yang diukur melalui proses pelayanan yang diberikan. Kategori akuntabilitas proses dari konsep akuntabilitas Sheila yang menjabarkan akuntabilitas berdasarkan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Dalam prosesnya, akuntabilitas tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

1. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, yang menunjukkan adanya tahapan-tahapan secara jelas dan cara-cara yang harus dijalani dalam penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur yang dimaksud adalah menunjukkan adanya langkah- langkah atau cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik yang harus dilalui oleh pemberi dan penerima pelayanan publik sampai suatu kegiatan pelayanan publik selesai dilakukan. Standar Prosedur pelayanan atau SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan No. 067/77/DPMPTSP/2018 tentang penetapan Standar Pelayanan (SP) dan No. 060/6656/DPMPTSP/2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterbitkan SP dan SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pelayanan perizinan penyampaian informasi kepada masyarakat melalui kepala lurah di tingkat kecamatan menyampaikan langsung kepada warga-warganya. Selain itu, proses penyampaian informasi juga dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melalui petugas yang akan melayani masyarakat di loket yang menangani pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Dengan semakin berkembangnya zaman penggunaan *digital* informasi akan penting dan fungsi Surat Izin Mendirikan Bangunan juga dapat dilihat melalui *website* DPMPTSP Kota Medan.

Salah satu prosedur pengurusan izin akan pemahaman waktu penyelesaian atau penerbitan izin masih kurang. Masyarakat juga belum memahami untuk mendapatkan persyaratan izin mendirikan bangunan bisa melalui *website* yang dimiliki DPMPTSP Kota Medan, masih banyak masyarakat yang datang langsung untuk mendapatkan informasi tentang Izin Mendirikan Bangunan. Selain itu masih terdapat masyarakat yang mendirikan bangunan terlebih dahulu lalu kemudian mengurus surat izinnya. Pemahaman masyarakat akan pentingnya mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan terlebih dahulu kemudian bangunan bisa berdiri masih kurang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada Tim Teknis bersama Satpol PP juga bekerja sama melakukan monitoring untuk menindak lanjuti bangunan yang berdiri tanpa Surat Izin Mendirikan Bangunan. Hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan mulai dari alur proses permohonan izin dan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal ini terlihat langsung mulai dari kedatangan pemohon izin langsung dilayani apa saja keperluannya lalu diarahkan ke bagian informasi. Petugas memberikan informasi dan memberitahu segala jenis persyaratan, lalu pemohon melengkapi berkas-berkasnya. Karena keadaan sedang pandemi covid-19 petugas juga menjelaskan bahwa berkas yang sudah lengkap akan dikirimkan melalui pos ataupun *gosend*. Mengirim berkas melalui pos atau *gosend* yang bertujuan untuk mengurangi kerumunan banyak orang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan agar menghindari penularan Covid-19. Seluruh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan telah memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai Standar Operasional Prosedur sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif.

2. Biaya

Biaya yang dimaksud adalah besaran biaya administrasi pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut merupakan biaya yang timbul akibat proses pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan kepada masyarakat pengguna jasa pengurusan izin. Penetapan pembiayaan pengurusan izin harus sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 44 Tahun 2018 perubahan kedua atas Peraturan Walikota Medan Nomor 83 Tahun 2017 tentang petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 tentang retribusi izin mendirikan bangunan. Penetapan biaya pengurusan izin harus sesuai dengan peraturan dan pembayaran yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan. Kepastian biaya pengurusan izin akan memberikan jaminan pelayanan yang transparan kepada masyarakat yang sesuai dengan Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan memberikan jaminan pelayanan yang transparan. Setiap aktivitas pengurusan di Kantor DPMPTSP Kota Medandiawasi Tim Satgas Saber Pungli baik melalui pengawasan pimpinan dan CCTV serta pengawasanKomisi Pemberantas Korupsi Republik Indonesia (KPK RI). Kepastian biaya dalam pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan juga terbukti tidak ada pungutan liar yang ditemukan diluar dari biaya yang sudah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Walikota Medan. Jumlah izin yang diterbitkan pada Tahun 2019 Izin Mendirikan Bangunan sebanyak 258 izin (9,34%). Pendapatan Asli Daerah sektor retribusi Izin Mendirikan Bangunan sebesar Rp. 2.950.634.575 dari 258 IMB.Realisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Tahun 2019 meningkat 209% kenaikan realisasi ini tentunya sangat membantu mendorong peningkatan ekonomi daerah dan menggerakkan roda ekonomi masyarakat.

3. Jangka Panjang

Kepastian waktu dalam pelayanan publik merupakan pelayanan publik yang efektif danefisien. Dalam mengurus sebuah izin, kepastian waktu pengurusan izin sampai izin terbit adalahsalah satu indikator pengurusan izin dapat berjalan dengan efektif. Jaminan pelayanan yang tepatwaktu juga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Pengurusan Surat IzinMendirikan Bangunandi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medanberpedoman pada Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas DPMPTSP tentang Standard Pelayanan. Berdasarkan pada lampiran tersebut, jangka waktu pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunandi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan selama 30 hari kerja.Jangka waktu pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) Rumah Tinggal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu selama 30 hari kerja. Hal ini tentunya menunjukkan penerapan SP (Standar Pelayanan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum efektif dalam penerbitan izin selama 30 hari kerja. Masyarakat lainnya mengatakan dikarenakan dampak wabah virus corona yang sedang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia dan Kota Medan, sesuai arahan Wali Kota Medan untuk membatasi dan menjaga jarak sosial dami mencegah berkembangnya virus tersebut, jangka waktu pengurusan izinmenjadi semakin lama seperti terdapat pemohon persyaratannya yang kurang permohonan izin dikembalikan kepada pemohon dan harus melengkapinya kembali dan mengirimkan ulang permohonan izinnnya melalui *gosend* dan itu membuat waktu pengurusan menjadi lama, selain menghabiskan waktu juga membuat biaya menjadi bertambah karena harus mengantarkannya lagi melalui *gosend*.

4. Responsivitas

Tingkat dukungan lingkungan juga mempengaruhi upaya merealisasikan birokrasi yang responsif. Peran pimpinan serta rekan kerja yang secara aktif menjalankan upaya menciptakan suasana yang mendorong cara kerja lebih lincah dan adaptif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas yang dimaksud adalah bentuk tanggapan yang diberikan atas aksi yangditerima. Responsivitas yang dimaksud juga bentuk tanggapan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan kepada pemohon izin. Bentuktanggapan antara lain berhubungan dengan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, pelayanan yangnyaman, sikap petugas serta tanggapan atas keluhan masyarakat. Tingkat responsivitas yang baik merupakan indikator pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini ditunjukkan dengan petugas pelayanan yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai SOP (Standard Operasional Prosedur) ataupun SP (Standard Pelayanan).

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, mengenai responsivitas pelayanan pegawai dalam mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tingkat respon pegawai dalam melayani masyarakat sangat bagus. Pegawai pun dengan ramah dan tulus menjelaskan kepada masyarakat dari mulai awal proses mengurus izin sampai proses izinnya sudah selesai. Pelayanan pegawai sangat simpatik kepada masyarakat yang mengurus izin juga ramah dan murah senyum. Pegawai berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan merasa nyaman, dari mulai tutur kata yang santun dan ramah, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan yang nyaman cepat dan tepat waktu kepada masyarakat merupakan jaminan pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Medan sesuai dengan SP (Standar Pelayanan) yang ada.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan alur Akuntabilitas proses mengurus izin telah sesuai berdasarkan SP (Standar Pelayanan), tidak ada alur yang dilewatkan pada saat pemohon sedang mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kota Medan. Namun, penyampaian informasi dan persyaratan kepada masyarakat melalui daring yang sudah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Medan belum berjalan seperti yang diharapkan. Masih banyak masyarakat belum mengetahui cara-cara pendaftarannya jika hanya melalui *website* saja. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang datang langsung untuk mendapatkan informasi dan persyaratan mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan saat pemohon akan mengurus izin. Dalam mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan jangka waktu mengurus sering melebihi waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan SP (Standard Pelayanan) yaitu selama 30 hari kerja. Salah satu penyebab terjadinya kelebihan waktu karena persyaratan yang diajukan pemohon kurang lengkap, pada saat kelengkapan berkas memakan waktu yang lama disaat pemohon melengkapinya. Sementara waktu tetap terus berjalan mulai saat pemohon memasukkan permohonannya. Hal itu mengakibatkan proses pelayanan perizinan Surat Izin Mendirikan Bangunan sering mengalami tidak tepat waktu.

Daftar Pustaka

Artikel Ilmiah

Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Burhan Bungin. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB*. Yogyakarta: Pustaka Grahatama. Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Rusli Z, Muradi. 2013. *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Pembangunan Volume 1 Nomor 2, Maret 2013.

Dokumen Resmi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang Nomor

28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Medan Nomor 83 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan