



## Akuntabilitas Perizinan Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi

### *Accountability of licensing to Establish Building Investment Service Integrated Service of Industry and Labor in Bukittinggi City*

Fakhri Khalid <sup>\*1</sup> , Simson Ginting <sup>2</sup> , Siti Hazzah <sup>3</sup> 

<sup>1,2,&3</sup> Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, 20154, Medan

\*Corresponding Author: [sitihazzah@usu.ac.id](mailto:sitihazzah@usu.ac.id)

---

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received : 5 Mei 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:

<sup>1</sup> 

<sup>2</sup>  [0000-0002-7180-2022](https://orcid.org/0000-0002-7180-2022)

<sup>3</sup>  [0000-0002-2705-4434](https://orcid.org/0000-0002-2705-4434)

---



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

---

#### ABSTRAK

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang sesuai dengan tatanan yang diinginkan dan kepastiaan hukum terhadap bangunan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang telah diperoleh kemudian diolah secara kualitatif dengan pendekatan teori akuntabilitas untuk mendeskripsikan acuan pelayanan, solusi pelayanan dan prioritas pelayanan. Hasil penelitian diketahui bahwa akuntabilitas dalam pelayanan IMB pegawai Belum sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Pada pelayanan IMB masih banyaknya perizinan yang tidak selesai tepat waktu disebabkan oleh persyaratan yang sering kurang dan tidak sesuai. Pegawai yang kurang profesionalisme dalam melayani karena mendahulukan orang yang kenal sehingga tidak adil.

**Kata kunci :** Akuntabilitas, Pelayanan Perizinan, Izin Mendirikan Bangunan 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:** Accountability, Licensing Services, Building Construction Permit

---

## Pendahuluan

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem tata pemerintahan adalah melalui konsep good governance atau tata pemerintahan yang baik. Pinto (dalam Indradi Sjamsiar 2017:41), mendefinisikan bahwa good governance adalah praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum, dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Konsep good governance tersebut menjadi salah satu acuan dalam upaya peningkatan kualitas di beberapa aspek pemerintahan. Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat bagi pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Untuk itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan terukur sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Perbaikan sistem pemerintahan dilakukan dengan perubahan beberapa aspek penting di dalamnya, salah satunya yakni perubahan pelayanan publik. Pelayanan publik yang kemudian dikaitkan dengan terciptanya suatu tatanan pemerintahan yang baik (good governance) tidak terlepas dari peran yang sebagai sarana pemersatu kepentingan unsur-unsur terkait.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan. Pelayanan yang berbelit-belit dan tidak transparan, kurang informatif dan kurang akomodatif, sehingga tidak menjamin kepastian, serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang menghasilkan penyimpangan dan KKN. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Rusli Z, Muradi 2013).

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dari good governance. Akuntabilitas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang dapat dilihat melalui tingkat kesesuaian antara aktivitas birokrasi yang sesuai dengan nilai dan norma yang dianut masyarakat serta mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2013). Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2017:148) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Ini berarti bahwa pemerintah sebagai badan ataupun lembaga yang disebutkan di atas merupakan penyelenggara negara yang berhak memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat atas kebutuhannya yang harus dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Kinerja Indonesia dalam hal perizinan konstruksi dan pendaftaran properti tergolong rendah dibandingkan negara-negara lain di Asia.

Laporan Bank Dunia tahun 2019 tentang tingkat kemudahan berusaha (ease of doing business) menyatakan Indonesia tertinggal dalam dua aspek tersebut. Padahal, tingkat kemudahan berusaha ikut menentukan daya saing suatu negara. Tahun 2019, Indonesia berada di peringkat ke-112 dari 190 negara yang diukur Bank Dunia dalam hal kemudahan mendapatkan IMB. Di dalam negeri, Badan Koordinasi Penanaman Modal juga mencatat penurunan nilai Penanaman Modal Asing. Sepanjang 2018, nilai investasi Penanaman Modal Asing totalnya Rp 392,7 triliun. Sedangkan pada 2017 nilainya mencapai 430,5 triliun. Provinsi Sumatera Barat merupakan provinsi yang ingin mewujudkan penyelenggaraan

pemerintahan yang baik (good governance) demi terwujud pelayanan publik yang akuntabel yaitu pemerintahan yang jujur, bertanggung jawab, bersih, dan transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sumatera Barat.

Namun pelayanan yang diberikan oleh birokrasi terdapat permasalahan, yaitu permasalahan perizinan mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi. DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi mendata masih banyak bangunan yang tidak memiliki izin. Bangunan yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan lebih banyak tersebar di bagian pinggir Kota Bukittinggi. Izin mendirikan bangunan ini merupakan dokumen penting yang seharusnya dimiliki oleh setiap masyarakat yang ingin mendirikan bangunan, sehingga pentingnya izin mendirikan bangunan ini tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat tetapi izin mendirikan bangunan juga sangat penting bagi pemerintah daerah ataupun negara demi tercapainya tertib hukum di bidang perizinan bangunan sehingga menjamin kepastian hukum terhadap bangunan tersebut.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas masih terdapat permasalahan dalam akuntabilitas pelayanan dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Bangunan Gedung, bahwa penyelenggaraan bangunan gedung harus dilaksanakan secara tertib, sesuai dengan fungsinya, dan memenuhi persyaratan administratif, serta teknis bangunan gedung agar menjamin keselamatan penghuni dan lingkungannya. IMB juga merupakan salah satu sumber pendapatan daerah guna pelaksanaan pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Bukittinggi. Oleh karena itu bagi setiap masyarakat yang membangun tanpa IMB, pemerintah harus menertibkan hal tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul “Akuntabilitas Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi”.

## **Tinjauan Pustaka**

### **a. Pelayanan Publik**

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoah (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.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan

secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

### **b. Akuntabilitas**

Sjahruddin Rasul (2000) menyatakan bahwa akuntabilitas didefinisikan secara sempit sebagai kemampuan untuk memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan “seseorang” atau “sekelompok orang” terhadap masyarakat secara luas atau dalam suatu organisasi. Dalam konteks institusi pemerintah, “seseorang” tersebut adalah pimpinan instansi pemerintah sebagai penerima amanat yang harus memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan amanat tersebut kepada masyarakat atau publik sebagai pemberi amanat.

Menurut Mardiasmo (2006) akuntabilitas merupakan kewajiban dari pemegang amanah untuk memberikan tanggungjawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan seluruh aktivitas pemerintahan kepada pihak yang telah memberi amanah yaitu masyarakat. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban berupa menerangkan dan menjawab atas seluruh tindakan kinerja yang telah dilakukan baik oleh perseorangan, organisasi hingga pimpinan kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta keterangan atas pertanggungjawaban baik secara teknis maupun administratif.

### **c. Fungsi Akuntabilitas**

Menurut Mardiasmo (2004:69) agar dapat berfungsi dengan baik, dalam menerapkan suatu sistem akuntabilitas perlu ditetapkan:

1. Pernyataan yang jelas mengenai tujuan dan sasaran dari kebijakan dan program. Hal terpenting dalam membentuk suatu sistem akuntabilitas adalah mengembangkan suatu pernyataan dengan cara yang konsisten. Pada dasarnya, tujuan dari suatu kebijakan dan program dapat dinilai, akan tetapi kebanyakan dari pernyataan tujuan dibuat terlalu luas sehingga terlalu sulit pengukurannya. Untuk itu diperlukan suatu pernyataan yang realistis dan dapat diukur.
2. Pola pengukuran tujuan; setelah tujuan dibuat dan hasil dapat diidentifikasi, perlu ditetapkan suatu indikator kemajuan yang mengarah pada pencapaian tujuan dan hasil. Memilih indikator untuk mengukur sesuatu arah kemajuan pencapaian tujuan kebijakan dan sasaran program memerlukan cara dan metode tertentu agar indikator terpilih dapat mencapai hal yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.
3. Pengekomodasian sistem intensif; suatu sistem intensif perlu disertakan dalam sistem akuntabilitas. Penerapan sistem intensif harus diterapkan dengan hati-hati, karena adakalanya sistem intensif akan mengakibatkan hasil yang berlawanan dengan yang direncanakan.
4. Pelaporan dan penggunaan data; suatu sistem akuntabilitas kinerja akan dapat menghasilkan data yang cukup banyak. Informasi yang dihasilkan tidak akan berguna kecuali dirancang dengan hati-hati, dalam arti informasi yang disajikan benar-benar berguna bagi pemimpin, pembuat keputusan dan program serta masyarakat.
5. Pengembangan kebijakan dan manajemen program yang dikoordinasikan untuk mendorong akuntabilitas.

## **Metode Penelitian**

Bentuk penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal ini untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang

ada serta mampu menggambarkan secara baik mengenai fakta dilapangan sehingga peneliti memberikan informasi sesuai dengan faktanya. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi yang beralamat di JL. Perwira No.33, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi.

Adapun selanjutnya dalam penentuan informan pada penelitian ini juga menggunakan teknik snowball sampling dimana pada situasi tertentu, jumlah subjek penelitian yang terlibat menjadi bertambah karena subjek atau informan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya kurang memberikan informasi yang mendalam atau pada situasi-situasi tertentu tidak memungkinkan peneliti untuk mendapatkan akses pada sumber, lokasi atau subjek yang hendak diteliti (Sugiyono 2017:208). Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Staff Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Masyarakat yang sedang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data primer dan sekunder.

#### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data dengan mengambil data secara langsung pada lokasi penelitian. Yaitu melalui wawancara dan observasi

#### 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang memperoleh dari catatan tertulis maupun dokumen- dokumen yang ada di lokasi penelitian sebagai sumber kedua atau sumber sekunder untuk mendukung data primer. Yaitu melalui dokumentasi dan studi kepustakaan.

Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahaan data yaitu triangulasi data. Adapaun jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **a. Acuan Pelayanan**

Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan pelayanan yang utama dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Bukittinggi adalah berpedoman pada Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam alur penerbitan IMB.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pengurusan IMB dilihat dari segi prosedur sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Prosedur tersebut terdiri atas penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat, mekanisme pendaftaran atau permohonan izin, alur proses penerbitan izin hingga penyerahan izin serta tanggapan atas pengaduan dan yang dilaporkan.

### Gambar Formulir Izin Mendirikan Bangunan



Sumber: DPMPTSPPTK 2020

Dalam pengurusan izin mendirikan bangunan oleh masyarakat terdapat kendala pada persyaratan izin mendirikan bangunan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara informan masyarakat Ibu Emi Sumarni mengatakan bahwa:

*“Persyaratannya ini yang menurut saya agak rumit ya, terutama di rancangan gambar bangunan yang akan kita bangun. Saya sudah satu bulan bolak-balik kesini tetapi kata pegawainya rancangan gambarnya belum lengkap tidak bisa dilanjutkan prosesnya dan harus dilengkapi kembali.”* (Wawancara 7 September 2020).

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat di atas masih ada masyarakat yang menganggap persyaratan izin mendirikan bangunan masih sulit, terutama pada persyaratan rancangan gambar dan rekomendasi Amdal/UPL/UKL/SPPL jika diperlukan. Rancangan gambar adalah gambar perencanaan sebuah bangunan yang meliputi: gambar denah, gambar potongan, gambar pondasi, gambar struktur, gambar skema air bersih, gambar skema air kotor, gambar skema titik lampu, gambar situasi, gambar *site plan*, hitungan struktur kekuatan bangunan dan gambar 3D. Selanjutnya persyaratan yang sulit untuk masyarakat yaitu rekomendasi Amdal jika diperlukan, rekomendasi Amdal adalah izin lingkungan yang mengkaji mengenai dampak penting suatu bangunan biasanya bangunan untuk komersil/penyelenggaraan usaha bagi lingkungan sekitar yang diurus pada SKPD terkait yang telah direkomendasikan DPMPTSPPTK. Jadi Pemenuhan persyaratan menjadi kunci utama dalam pengurusan izin, kalau syaratnya masih ada yang kurang satu tetap tidak bisa dilanjutkan proses izinnya, sehingga membuat pegawai mengembalikan berkas kepada pemohon izin untuk dilengkapi.

Tahapan selanjutnya dalam prosedur IMB jika semua syaratnya telah lengkap adalah Kepala Seksi (Kasi) Pemeriksaan Administrasi dan Penyerahan Izin Sektor B akan memberi tanda terima berkas dan papan pengumuman yang menyatakan bahwa di tanah tersebut akan di bangun. Papan pengumuman dipancang pada lokasi bangunan selama 7 (tujuh) hari kerja dan selama 7 (tujuh) hari kerja tidak ada sanggahan dari masyarakat pemohon izin maka Kepala Seksi (Kasi) Proses Perizinan I B akan membuat surat tugas tim teknis untuk turun kelapangan. Selanjutnya adalah tim teknis melakukan pengecekan ke lapangan sekaligus mengecek apakah rancangan gambar bangunan telah sesuai dengan aturan tata ruang Kota Bukittinggi. Berikut adalah hasil dokumentasi peneliti tim teknis imb sebagai berikut:

Gambar 2. Tim Teknis IMB DPMPTSP



Sumber : DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi,2020

Gambar tersebut adalah Tim Teknis lapangan yang akan membuat laporan dan rekomendasi teknis atas peninjauan terhadap bangunan yang akan di bangun. Jika izin ditolak, maka izin dikembalikan kepada pemohon disertai alasan penolakan dan si pemohon izin harus memperbaiki terlebih dahulu sesuai penolakan dari DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi

Tabel Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2019

Bulan	Jumlah Surat Masuk	Jumlah Surat Terbit	Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP
Januari	38	38	36	2
Februari	16	16	15	1
Maret	18	18	18	-
April	24	24	20	4
Mei	18	18	16	2
Juni	11	11	10	1
Juli	32	32	32	-
Agustus	25	25	23	2
September	32	32	32	-
Oktober	19	19	18	1

Sumber: DPMPTSPPTK, 2020

Tabel

<b>November</b>	24	24	24	-
<b>Desember</b>	19	19	15	<b>4</b>
<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Surat Masuk</b>	<b>Jumlah Surat Terbit</b>	<b>Sesuai SOP</b>	<b>Tidak Sesuai SOP</b>
<b>Januari</b>	28	28	24	<b>4</b>
<b>Februari</b>	26	26	26	-
<b>Maret</b>	18	18	16	<b>2</b>
<b>April</b>	10	10	9	<b>1</b>
<b>Mei</b>	13	13	11	<b>2</b>
<b>Juni</b>	35	35	35	-
<b>Juli</b>	30	30	26	<b>4</b>
<b>Agustus</b>	27	27	23	<b>4</b>
<b>Septembe r</b>	33	33	30	<b>3</b>
<b>Jumlah</b>	<b>220</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>20</b>

2.

Rekapitulasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020, Januari-September 2020

*Sumber: DPMPTSPPTK, 2020*

Berdasarkan tabel pada rekapitulasi izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi dari tahun 2019 dan tahun 2020 terjadi kenaikan penerbitan izin mendirikan bangunan yang tidak sesuai dengan prosedur sehingga menyebabkan proses penerbitan izin mendirikan bangunan lewat dari waktu yang sudah ditentukan. Izin mendirikan bangunan yang lewat dari waktunya disebabkan oleh pada persyaratan IMB yang sering kurang pada saat masyarakat ingin mengurus IMB sehingga membuat harus melengkapinya lagi, ada yang pada saat tim teknis IMB peninjauan lapangan didapati rancangan bangunan tidak sesuai dengan rencana tata ruang maka akan diproses kembali. Faktor-faktor tersebut membuat proses penerbitan IMB menjadi semakin lama.

### Solusi Pelayanan

Salah satu ciri pelayanan yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi pelanggannya apabila mengalami kesulitan. Solusi yang diberikan adalah solusi terbaik bagi pengguna jasa guna kemudahan pelayanan. Dalam hal ini, solusi pelayanan yang dimaksud adalah bentuk tanggapan yang diberikan oleh DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi kepada para pengurus izin di kantor tersebut. Bentuk tanggapan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan yang nyaman, sikap pegawai pelayanan dan tanggapan atas keluhan atau pengaduan serta pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Gambar Suasana Pelayanan DPMPTSPPTK Bukittinggi



Sumber: Peneliti, 2020

Berdasarkan gambar diatas respon pegawai DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi dalam melayani masyarakat yang mengurus IMB sudah dijalankan dengan baik, pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang di sampaikan Kepala Seksi Pemeriksaan Administrasi dan Penyerahan Izin Ibu Deswita, S.sos yang mengatakan bahwa:

”Pemberian solusi oleh pegawai DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi sudah baik. Kita selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kita menempatkan 1 (satu) pegawai sebagai penerima tamu yang akan menuntun setiap masyarakat yang akan mengurus izin ke loket pelayanan. Kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, santun dan simpatik kepada masyarakat. Hal

itu juga sesuai dengan arah bapak kepala dinas untuk selalu melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati dan hati-hati serta tidak sesuka hati.” (Wawancara 6 Agustus 2020).

Hasil observasi penulis di lapangan yang menunjukkan bahwa adanya masyarakat yang datang mau mengurus IMB dan syaratnya masih ada yang kurang mereka sudah didaftarkan oleh pegawai tetapi harus melengkapi persyaratan yang kurang terlebih dahulu, ada juga masyarakat yang menunda-nunda mengambil izin yang telah selesai melewati batas waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan masih terdapat kendala-kendala sehingga menyebabkan IMB penyelesaiannya tidak tepat waktu, izinnnya siap lewat dari waktu yang ditetapkan. Masyarakat yang mengurus IMB sering kesulitan dalam melengkapi persyaratan rancangan gambar bangunan, seharusnya ada solusi penyelesaian dari IMB yang tidak tepat waktu tersebut. Salah satu ciri pelayanan yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Solusi yang diberikan adalah solusi terbaik bagi masyarakat pengguna jasa guna memudahkan pelayanan seperti DPMPTSPPTK menambah pegawai yang ahli dalam rancangan gambar IMB sehingga bisa membantu masyarakat, penghapusan persyaratan izin yang tidak perlu atau dengan penggabungan untuk meminimalisasi agar memudahkan masyarakat dan juga mall pelayanan publik dimana disana setiap unsur SKPD ada di dalamnya agar memudahkan masyarakat mengurus IMB yang kurang persyaratannya tidak perlu lagi pergi ke SKPD yang letaknya berbeda dengan Dinas perizinan cukup pada satu tempat saja.

### **Prioritas Pelayanan**

Berdasarkan observasi penulis, kepada pengguna jasa yang selesai pengurusan IMBnya lebih cepat ternyata mempunyai kenalan di Dinas Penanaman Modal Kota Bukittinggi. Sebaliknya pengguna jasa yang hingga kini belum selesai pengurusan IMBnya tidak mempunyai kenalan di instansi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa prioritas pemenuhan kepentingan pengguna jasa masih bersifat feodal. Jika aparat mengenal pengguna jasa, maka akan segera dilayani. Namun, jika aparat tak mengenal pengguna jasa, maka masyarakat pengguna jasa cenderung harus menunggu lama agar izin mendirikan bangunannya dapat terbit. Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di DPMPTDPPTK Bukittinggi masih belum dapat 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 menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan yang terbaik. 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 yang lain.

### **KESIMPULAN**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan dokumen penting bagi setiap bangunan untuk menjamin kepastian hukum. Acuan pelayanan yang utama dalam IMB Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi adalah berpedoman pada Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam alur penerbitan IMB. Hanya saja menurut masyarakat persyaratannya masih dapat dikatakan sulit untuk dilengkapi dan membuat prosedurnya menjadi lebih lama. Selain itu untuk biaya retribusi pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSPPTK Kota

Bukittinggi telah dijalankan dengan baik kepada masyarakat, dimana tidak ada biaya tambahan lain diluar dari yang telah ditetapkan. DPMPTSPPTK juga menjamin tidak adanya pungli di lingkungan organisasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan IMB Kota Bukittinggi prioritas pemenuhan kepentingan/kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dapat direalisasikan. Hal ini disebabkan masih ada beberapa pegawai pelayanan mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan, juga dibebani oleh tugas-tugas lain. Dengan adanya pemberian kegiatan di luar tugas pokok pelayanan, pegawai menjadi cenderung mengabaikan kepentingan pengguna jasa. Selain itu, profesionalisme kerja belum konsisten, masih terdapat pelayanan yang berdasarkan kekerabatan/keluarga dan mendahulukan pelayanan kepada orang yang dikenal masih ada, yaitu mendahulukan kepentingan orang yang dikenal terlebih dahulu. Masyarakat yang kenal dengan pegawai maka urusannya akan lebih cepat. Sebaiknya pegawai lebih menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme yang sejalan dengan nilai-nilai etika sebagai acuan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik. DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi kepada para pengurus izin harus selalu memberikan solusi terbaik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Indradi Sjamsiar, Sjamsuddin. 2017. Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. Malang: Intrans Publishing.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada Masa Transisi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta : Andi.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

### **Sumber Jurnal:**

- Mardiasmo, (2006), (Jurnal Akuntansi Pemerintahan Vol. 2, No. 1 Mei), Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Governance
- Rusli Z, Muradi. 2013. Akuntabilitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan. Volume 1 Nomor 2, Maret 2013.

