

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN FAKFAK

Ridha Idrus

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

***Abstract;** This study aims to determine the effectiveness of the granting of building permits. The results of the study prove that the Effectiveness of the Implementation of Building Permit (IMB) services is simple to be applied through service activities that are in accordance with the procedure to achieve satisfying service. The Office of Investment and Integrated Services of One Door Fakfak Regency in the process of granting a Building Permit to the community has properly considered the security aspects. So that people who take care of building permits get legal certainty from the building they want to build. Timeliness in completing IMB is in accordance with IMB service mechanism. Openness is implemented through the imposition of fees to create transparency in the provision of data and information. Not discriminatory by providing fair and equitable IMB services. Service efficiency, namely implementing services according to working hours based on applicable service commitments. Economical in this case the imposition of affordable costs that do not burden the community. The cost of obtaining a building permit at the Fakfak Regency Investment and One Stop Integrated Services Office is considered affordable by the community and takes into account the value of the services that administer the Building Construction Permit.*

***Keywords:** service effectiveness, building permit.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan, sehingga menjadi salah satu hal utama yang menjadi sorotan, yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah yang mana pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dengan adanya tuntutan-tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima, pemerintah mengupayakan

pelayanan yang baik dan maksimal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang prima harus diwujudkan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, baik dalam pemerintah pusat, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota.

Menurut Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal I ayat (1), Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 sebagai penjabaran dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan pelayanan publik secara lebih efektif. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 ayat (1) menyatakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Tujuan pokok yang ingin diperoleh, guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik dari sisi

waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh. Layanan terpadu merupakan bagian dari upaya mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonjolkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat kebutuhan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat merupakan keniscayaan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Penelitian tentang efektifitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan, belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditunjukkan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak, khususnya dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Kesadaran masyarakat untuk membangun perumahan yang aman nyaman bukan perkara yang mudah. Banyak hal yang harus diperhatikan. Membangun, menambah atau mengurangi luas sebuah bangunan rumah tinggal maupun bangunan-bangunan umum non rumah tinggal, harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dari hasil pengamatan sementara di Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Fakfak, kesadaran masyarakat untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) relatif tinggi.

Hal ini terlihat adanya peningkatan permintaan dari tahun 2015 sebanyak 15 pemohon, tahun 2016 sebanyak 22 pemohon, tahun 2017 jumlah pemohon 29 dan di tahun 2018 sebanyak 83 pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Tetapi Masih banyak bangunan-bangunan yang belum mempunyai Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ada juga yang belum memiliki sertifikat tanah tetapi sudah mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Faktor lain yang mempengaruhi masyarakat enggan

mengurus Izin Mendirikan Bangunan adalah masalah persyaratan, rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, masih membutuhkan waktu yang lama tidak sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP).

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang atau organisasi yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagaan, 2001: 24).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana tujuan dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Othenk (2008:4), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Othenk (2008:7), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain: (1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya dengan baik. (2) aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah jika seluruh rencana dapat dilaksanakan

maka rencana atau program dikatakan efektif. (3) aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan. Jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif. (4) aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

Pelayanan Publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan /atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2013: 128) 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. Agung Kurniawan (dalam Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa 2009:57).

Seperti yang disebutkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Semua pelayanan umum diharapkan mengandung unsur-unsur berdasarkan Surat Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perizinan dan Prosedurnya

Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas. Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas-aktivitas pemerintah terkait ketentuan- ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Posedur pemberian izin misalnya:

1. Proses

Penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antar pihak yang melayani dan dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

2. Persyaratan

Merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat- surat. Menurut Soehino (1984:97) syarat-syarat dalam izin mempunyai 2 (dua) sifat:

a. Sifat Konstitutif

Yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu dalam pemberian izin ditentukan suatu perbuatan konkret yang bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi.

b. Sifat Kondisional

Artinya penilaian tersebut baru ada dan dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang diisyaratkan terjadi.

3. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria:

a. Disebutkan dengan jelas.

b. Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.

c. Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

4. Biaya Perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Oleh karena itu harus memenuhi syarat- syarat:

- a. Disebutkan dengan jelas.
- b. Mengikuti standar nasional.
- c. Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu.
- d. Perhitungan berdasar pada tingkat *real cost*.
- e. Besarnya biaya diinformasikan secara luas.

Konsep Tentang Izin Mendirikan Bangunan

Untuk dapat mendirikan bangunan sangat penting untuk mengurus surat-surat perizinan mendirikan bangunan. Mendirikan bangunan dapat dikatakan sebagai sesuatu hal yang berbahaya. Pendapat ini muncul dengan alasan bangunan merupakan pusat dari kegiatan sehari-hari, baik melakukan kegiatan di rumah, kantor, sekolah maupun tempat-tempat lainnya.

Menurut Mahfud (2006:95) mendefinisikan sebagai berikut: “Izin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku”. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal I ayat 8, mengemukakan bahwa “Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu”.

Alasan yang mendasari penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan adalah agar setiap bangunan yang didirikan dapat memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diharapkan dapat mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta, maupun bangunan pemerintah sesuai dengan peruntukan lokasi dan intensitas bangunan yang diatur dalam ketentuan tata ruang dan tata bangunan yang berlaku sehingga dapat tercipta bangunan yang kuat, indah, aman dan nyaman.

METODE

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpul bukan berupa analisis angka-angka statistik, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Menurut David Williams dalam Moleong (2006: 5) menulis bahwa “Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah”. Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2006: 5) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”. Menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2002: 17), penelitian kualitatif yaitu “penelitian yang lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses, latar belakang alami dan digunakan sebagai sumber data langsung dari peneliti sendiri sebagai instrumen kunci”. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini berhubungan dengan efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan IMB di Kabupaten Fakfak. Dengan demikian melalui jenis penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara terperinci, sehingga hasil akhirnya bisa memberikan rekomendasi kepada pengambil kebijakan untuk merumuskan kembali sekaligus sebagai penyempurna suatu kebijakan yang diambil dan diimplementasikan.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif yang bersifat menggambarkan, memaparkan dan menguraikan objek yang diteliti Arikunto (2006:11). Penelitian kualitatif antara lain bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi atau gambaran untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain Maleong (2010:6) Metode ini digunakan sesuai dengan tujuan yaitu mengkaji penelitian secara alamiah efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak.

Data

Menurut Sugiyono (2017:225), Data primer adalah “Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif istilah sampel tidak digunakan tetapi oleh spadley dinamakan “*sosial situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : secara sinergis. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan di namakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan.” Narasumber dalam

penelitian ini Seksi pada Bidang Pengaduan Kebijakan dan Laporan Layanan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak sebanyak 2 orang serta dari seksi Lintas Wilayah Pendataan dan Perencanaan Kawasan Permukiman Bidang Tata ruang pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak sebanyak 2 orang, dan 10 (sepuluh) pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) ditahun 2018.

Dari pertimbangan yang telah ditentukan, dipilih beberapa orang informan. Informan bersumber dari lapangan yang diperoleh berdasarkan observasi dan hasil jawaban wawancara. Informasi ini bersifat langsung. Jadi data diperoleh langsung dari Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan, pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak. Kepala Seksi Lintas Wilayah Pendataan dan Perencanaan Kawasan Permukiman serta Staf Seksi Lintas Wilayah Pendataan dan Perencanaan Kawasan Permukiman. pegawai Bidang Tata Ruang di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak.

Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan selengkapya mengenai efektif atau tidak pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka sumber data ini didapat dari informan penelitian yaitu data yang akurat, serta berbagai sumber buku dll.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:224) definisi teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: menggunakan kuesioner.

Menurut Sugiyono (2010:162), mengemukakan bahwa ”kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila diketahui apa yang bisa diharapkan dari responden.”

Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2006: 248) analisis data yaitu: upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari

dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Sedangkan menurut Moleong (2002: 103) analisis data yaitu : Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data. Dengan demikian, data yang telah dikumpul dari hasil wawancara dan studi kepustakaan atau dokumentasi akan dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maksud dan serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang dikumpul, disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung hasil wawancara.

Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman (2000:15-21) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (tranformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang terjadi di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan tersebut direduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.
3. Penyajian data (data display), yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Penyajian data atau display data dimaksudkan agar memudahkan untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini disajikan data dalam bentuk tabel-tabel dan uraian naratif.
4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi. Menarik kesimpulan/Verifikasi yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data.

HASIL

Berdasarkan data primer yang diperoleh pada Bidang Pengaduan Kebijakan dan Laporan Layanan Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak sebanyak 2 (dua) orang dan seksi Lintas Wilayah Pendataan dan Perencanaan Kawasan Permukiman Bidang Tata ruang pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak sebanyak 2 (dua) orang serta dari 10 (sepuluh) pemohon izin mendirikan bangunan (IMB) ditahun 2018.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian ini maka diketahui dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah prasyarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sangat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus IMB, diketahui bahwa sebanyak 2 orang atau 14,29% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban *sangat mudah* dan sebanyak 11 orang atau 78,57% responden menjawab bahwa prasyarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *sudah memudahkan* masyarakat yang ingin mengurus IMB, dan sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban bahwa prasyarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *tidak memudahkan* masyarakat yang ingin mengurus IMB.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sangat mudah dipahami oleh masyarakat yang ingin mengurus IMB, maka diketahui bahwa sebanyak 7 orang atau 50% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah *sangat mudah dipahami* oleh masyarakat yang ingin mengurus IMB, dan sebanyak 6 orang atau 42,86% responden menjawab *kurang mudah dipahami* dan sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah *tidak dipahami* oleh masyarakat yang ingin mengurus IMB.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah dalam proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilayani secara baik sesuai standar prosedur operasional pelayanan IMB, maka diketahui bahwa sebanyak 10 orang atau 71,43% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban dalam proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah *dilayani secara baik* sesuai standar prosedur operasional pelayanan IMB dan sebanyak

3 orang atau 21,43% responden menjawab *kurang dilayani secara baik*, dan sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban *tidak dilayani dengan baik*.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah prosedur atau prasyarat pemberian Izin Mendirikan Bangunan sudah diketahui oleh masyarakat secara terbuka, maka diketahui bahwa masing-masing sebanyak 7 orang atau 50% responden dari 14 orang yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban *sudah diketahui oleh masyarakat secara terbuka* dan sebanyak sebanyak 7 orang atau 50% responden memberikan jawaban bahwa prosedur atau prasyarat pemberian Izin Mendirikan Bangunan *belum diketahui oleh masyarakat secara terbuka*.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat sudah mempertimbangkan aspek keamanan, maka diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 64,29% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat sudah *mempertimbangkan aspek keamanan* dan sebanyak 3 orang atau 21,42% responden memberikan jawaban *kurang mempertimbangkan aspek keamanan* dan sebanyak 2 orang atau 14,29% responden memberikan jawaban *tidak mempertimbangkan aspek keamanan*.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah petugas yang terlibat melayani dalam proses pengurusan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan telah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terhadap Izin yang dikeluarkan, maka diketahui bahwa sebanyak 7 orang atau 50% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa petugas yang terlibat melayani dalam proses pengurusan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan telah *memberikan kepastian hukum* kepada masyarakat terhadap Izin yang dikeluarkan dan sebanyak 7 orang atau 50% responden memberikan jawaban *Kurang memberikan kepastian hukum* kepada masyarakat terhadap Izin yang dikeluarkan.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan telah dapat memberikan kepastian dan kejelasan kepada masyarakat, maka diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 64,29% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan telah *dapat memberikan kepastian dan kejelasan* kepada masyarakat dan sebanyak 5 orang atau 35,71% responden menjawab *kurang dapat memberikan kepastian dan kejelasan* kepada masyarakat.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah aparaturnya yang bertanggung jawab menangani keluhan masyarakat dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dapat menyelesaikan dengan baik, maka diketahui bahwa sebanyak 8 orang atau 57,15% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa aparaturnya yang bertanggung jawab menangani keluhan masyarakat dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan *dapat menyelesaikan dengan baik* dan sebanyak 5 orang atau 35,71% responden memberikan jawaban *Kurang dapat menyelesaikan dengan baik* dan sebanyak 1 orang atau 7,14 % responden memberikan jawaban *tidak dapat menyelesaikan dengan baik*.

Tentang indikator informasi ketepatan waktu, maka dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah dalam proses pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan tepat pada waktu yang ditentukan, diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 64,29% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa dalam proses pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan *tepat pada waktu* yang ditentukan dan sebanyak 5 orang atau 35,71 % responden memberikan jawaban *kurang tepat waktu* yang ditentukan.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah pekerjaan pelayanan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan tepat waktu sesuai prosedur pengurusan IMB, maka diketahui bahwa sebanyak 6 orang atau 42,86% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa pekerjaan pelayanan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan *tepat waktu* sesuai prosedur pengurusan IMB dan sebanyak 7 orang atau 50% responden memberikan jawaban pekerjaan pelayanan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan *belum tepat waktu* sesuai prosedur pengurusan IMB, serta sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban *tidak tepat waktu*.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dalam proses pengurusan membutuhkan waktu, maka diketahui bahwa sebanyak 12 orang atau 85,71% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dalam proses pengurusan *sangat membutuhkan waktu* dan masing-masing sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dalam proses pengurusan *belum membutuhkan waktu* dan *tidak membutuhkan waktu*.

Terkait dengan indikator ekonomis, maka dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah penyediaan biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dapat dijangkau oleh masyarakat, diketahui bahwa sebanyak 14 orang atau 100% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa penyediaan biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan *dapat dijangkau* oleh masyarakat.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan mempertimbangkan nilai layanan daya beli masyarakat, maka diketahui bahwa sebanyak 7 orang atau 50% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan *mempertimbangkan* nilai layanan daya beli masyarakat dan sebanyak 3 orang atau 21,43% responden memberikan jawaban *kurang mempertimbangkan nilai layanan daya beli masyarakat*, serta 4 orang memberikan jawaban dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan *tidak mempertimbangkan* nilai layanan daya beli masyarakat.

Dari 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, ketika menjawab pertanyaan mengenai apakah biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan ditetapkan dengan peraturan yang berlaku, maka diketahui bahwa sebanyak 13 orang atau 92,86% responden dari 14 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yang memberikan jawaban bahwa biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan *ditetapkan* dengan peraturan yang berlaku dan sebanyak 1 orang atau 7,14% responden memberikan jawaban *belum ditetapkan* dengan peraturan yang berlaku.

PEMBAHASAN

Indikator Kesederhanaan

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diketahui bahwa prasyarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah memudahkan masyarakat yang ingin mengurus IMB. Ini berarti menjelaskan bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dan Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak telah membuat prasyarat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan secara jelas dan terperinci. Sehingga masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan dengan mudahnya memenuhi persyaratan tersebut. Hal tersebut selaras dengan temuan data dari yang

menyatakan bahwasannya pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sangat mudah dipahami oleh masyarakat yang ingin mengurus IMB. Dengan begitu, maka pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak dan terkhusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak telah secara baik menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparaturpelayan masyarakat dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Fakfak. Sedangkan dalam proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilayani secara baik sesuai standar prosedur operasional pelayanan IMB, berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwasannya dalam proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilayani secara baik sesuai standar prosedur operasional pelayanan IMB. Begitu juga terkait dengan prosedur atau prasyarat pemberian Izin Mendirikan Bangunan, diketahui bahwa prosedur atau prasyarat pemberian Izin Mendirikan Bangunan sudah diketahui oleh masyarakat secara terbuka. Ini berarti proses pengurusan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilayani secara baik sesuai standar prosedur operasional pelayanan IMB. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masyarakat telah secara baik mengetahui prosedur atau persyaratan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Fakfak selama ini.

Dari uraian di atas dapatlah dijelaskan bahwasannya baik itu Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak dan terkhusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah berjalan secara optimal dan masyarakat yang sedang mengurus Izin Mendirikan Bangunan merasa bahwa prosedur ataupun persyaratan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan dirasakan telah memudahkan dan dipahami oleh mereka dalam pengurusan izin mendirikan bangunan tersebut.

Indikator Keamanan dan Keterbukaan

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diketahui mengatakan bahwa dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat sudah mempertimbangkan aspek keamanan. Hal ini diperkuat dengan temuan bahwa petugas yang terlibat melayani dalam proses pengurusan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan telah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terhadap Izin yang dikeluarkan. Dari penjelasan tersebut berarti Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Fakfak dan terkhusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak

dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat telah secara baik mempertimbangkan aspek keamanan. Sehingga masyarakat yang mengurus Izin mendirikan Bangunan mendapatkan kepastian akan hukum dari bangunan yang ingin didirikannya. Hal ini berdampak pada kepastian dan kejelasan yang dapat dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat. Dan aparatur yang bertanggung jawab menangani keluhan masyarakat dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dapat menyelesaikan dengan baik.

Efektifitas Pelayanan Perijinan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak juga dapat dinilai dari kompetensi Petugas Pelayanan yang ada. Dimensi ini terdiri dari Kompetensi Petugas dan Standard Pelayanan yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian terhadap dimensi ini sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa pegawai / staf yang kompetensinya masih kurang (dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat perjenjangan aparatur, dan tingkat pangkat dan golongan). Dan daya Tanggap Petugas Pelayanan. Dalam menganalisis hal tersebut dilakukan dengan melihat seberapa sering komplain terjadi terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan melihat respon dan sikap petugas dalam mengatasinya. Daya Tanggap petugas dalam pelayanan pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak sudah cukup baik. Respon petugas ini juga berkaitan dengan kompetensi dan volume pekerjaan yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dengan pengadaan pelatihan-pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala komplain yang terjadi.

Indikator Informasi Ketepatan Waktu

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diketahui bahwa dalam proses pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dilakukan tepat pada waktu yang ditentukan. Walau demikian terkait dengan pekerjaan pelayanan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan diketahui dilakukan belum tepat waktu sesuai prosedur pengurusan IMB. Hal ini menjelaskan bahwa di satu sisi aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak yang melakukan proses pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, telah melakukan tugasnya tepat waktu. Hanya saja pada pekerjaan pelayanan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan dirasakan oleh masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan belum tepat waktu. Penjelasan itu memperkuat data yang diperoleh pada penelitian bahwasannya efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dalam proses pengurusan sangat membutuhkan waktu.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa realitas pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, hingga banyaknya praktik calo dan pungutan liar merupakan fenomena buram dari buruknya kinerja sektor publik. Kondisi ini juga berimbas lambannya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terpola, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan. Salah satu langkah strategis untuk menggenjot upaya perbaikan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan pelayanan secara terpadu satu pintu, khususnya terhadap spesifikasi perijinan IMB. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola penyelenggaraan pelayanan publik yang didalamnya telah memuat jelas pihak-pihak yang telah dibagi-bagi dalam kelompok bidang sesuai dengan jabatan dan kemampuan.

Efektifitas Pelayanan Perijinan (khususnya IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak apabila dilihat dari ketampakan fisik yang ada, bisa dikatakan sudah banyak tersedia walaupun masih belum menunjukkan kualitas yang optimal. Masih terdapat kekurangan di beberapa bagian. Untuk ketampakan fisik dapat terlihat dari profil pelayanan yang ada, sarana prasarana yang mendukung dan *performance* pegawai pelayanan. Ketiga elemen ini penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator Ekonomis

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 14 orang yang menjadi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diketahui bahwa penyediaan biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dapat dijangkau oleh masyarakat. Dan dalam proses pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan mempertimbangkan nilai layanan daya beli masyarakat. Serta terkait dengan biaya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan ditetapkan dengan peraturan yang berlaku. Ini berarti terkait biaya pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dirasa terjangkau oleh masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Besar itu juga mempertimbangkan nilai layanan yang diberikan oleh aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dan sesuai dengan peraturan yang diberlakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak.

KESIMPULAN

Bahwa Efektivitas Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sederhana diterapkan melalui kegiatan pelayanan yang sesuai prosedur untuk

mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dalam proses pemberian Izin Mendirikan Bangunan kepada masyarakat telah secara baik mempertimbangkan aspek keamanan. Sehingga masyarakat yang mengurus Izin mendirikan Bangunan mendapatkan kepastian akan hukum dari bangunan yang ingin didirikannya. Ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB sesuai mekanisme pelayanan IMB. Keterbukaan diterapkan melalui pengenaan biaya untuk menciptakan transparansi pemberian data dan informasi. Tidak diskriminatif dengan pemberian pelayanan IMB yang adil dan merata. Efisiensi pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja berdasarkan komitmen pelayanan yang berlaku. Ekonomis dalam hal ini pengenaan biaya yang terjangkau yang tidak membebani masyarakat. Biaya pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dirasa terjangkau oleh masyarakat dan mempertimbangkan nilai layanan yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

SARAN

Perlu digiatkan kembali upaya-upaya yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak untuk meningkatkan pelayanan perizinan pembuatan IMB agar dalam memberikan pelayanan, masyarakat benar-benar merasa puas. Perlu pengembangan pelayanan perijinan berbasis sistem online dan paralel secara bertahap, sehingga efisien dan akumulasi database terukur. Optimalisasi pelayanan perijinan 1 (satu) paket, sehingga mempercepat waktu penyelesaian dan menghemat biaya. Mengoptimalkan kegiatan Sosialisasi dan Promosi pelayanan perijinan dan penanaman modal sehingga tepat sasaran. Perlunya penambahan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Fakfak dan perlunya penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan perijinan dan penanaman modal.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, zulkiflin 2005. *Manajemen sistem informasi*. Cetakan kelima, Jakarta : Gramedia pustaka utama (online) (<http://repository.USU.ac.id/bitstream/handle/123456789/39229/refrence.pdf?sequence=1>) Diunduh 14 feb 2019, pukul 14:29

- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006).edisi:cet 16.2002
- Meli, Juita. 2015.*Efektivitas Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Oleh Camat Malinau Barat Berdasarkan Peraturan Bupati Malinau no 14 tahun 2011.*(online) arenahukum.ub.ac.id/index.php/arena/article/view/194.
- Miles,Matthew B. & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*.
- Diterjemahkan Oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Amirin, Tatang M. 2000. Menyusun Rencana Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo Persada (online) <https://ardhana12.wordpress.com/2008/02/08/teknik-pengumpulan-data-kualitatif>
2014. *Konsep publik pelayanan* Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) [repository. uin- suska.ac.id/4180/3/ bab%20II.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/4180/3/bab%20II.pdf)
- Muasaroh,2010.*aspek-aspek efektivitas studi tentang efektivitas pelaksanaan program pelaksanaan PNPB-MP.universitas Brawijaya malang*(online) ([http:repository.unpas.ac.id/1307/4/BAB%2011.pdf](http://repository.unpas.ac.id/1307/4/BAB%2011.pdf)) diunduh 14 februari 2019 pukul 12:50
- Marbun,S.F& Moh. Mahfud M.D.2006. *pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, liberty yogyakarta.(online) (<http://digilib.unila.ac.id/16048/21/DAFTAR%20PUATAKA.pdf>) Diunduh 14 feb 2019 pukul 14:15
- Marzuki. 2002 *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Prasetya Widi Pratama
- Mulyana (2008) *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*.Bandung.Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah 2012 *Metodologi Penelitian*.Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Othenk.2018.*pengertian efektivitas dan landasan teori efektivitas* (online), (<http://literaturbook.blogspot.co.id>), (online), diunduh 14 feb 2019 pukul 12:42
- Pasolong,harbani,2013. *Teori administrasi publik, bandung* : Alfabeta (online) (<http://repostory.vin-suska.ac.id/2856/8/EM.pdf>)Di unduh 14 feb 2019
- Ratminto dan atik septi winarsih. 2013.*manajemen pelayanan*. Yogyakarta : pustaka belajar.(<https://elib.unikom.ac.id>) diunduh pada 14 feb 2019 pukul 13:20
- Sondang, P. Siagian dalam Othenk 2008:4 (online) <http://othernk.blogspot.com/2008/11/pengertian-tentang-efektivitas.html>

- Siska, Duwi Sutantri. 2015. *Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/10547 (2015)a\wq
- Siagian, p. 2001. *organisasi dan perilaku Adminidtrasi*. jakarta: gunung agung (online) (<http://yunitaardha.blogspot.com/2012/04/kumpulan-teori-efektivitas.html>=1) 14 feb 2019 pukul 12:34
- Sedarmayanti. 2010. *reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: PT. Refika Aditama (online) (<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publik/article/viewfile/11488/10822>) diunduh 14 feb 2019 pukul 14.00
- Santoso, Pandji. 2009. *Administrasi Publik-teori dan aplikasi good governance*, Bandung: Revika Aditama. (online) (<http://digilib.unila.ac.id//331/17/daftar%20pustaka.pdf>) Diunduh 14 feb 2019 pukul 14:07
- Sugiyono (20017) *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Wahyuni, Vita and Loesida, Roeliana and Nursanty, Nursanty (2016) *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lebong*. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 *Tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.