

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN** (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa)

**Akhmad**

Dosen Universitas Veteran Republik Indonesia, Makassar

**Haedar Akib**

Ketua Program Doktor Ilmu Administrasi Publik PPs UNM

## **ABSTRAK**

Penelitian ini difokuskan pada upaya untuk meneliti dan mengungkapkan secara deskriptif analitis berbagai Implementasi Kebijakan terkait dengan izin mendirikan bangunan yang ada di kantor Pelayanan terpadu Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilaksanakan pada kantor pelayanan terpadu Kabupaten Gowa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data penelitian ini diperoleh dari dokumen, penelitian relevan, dan informan, buku-buku yang relevan dengan konteks penelitian ini. Teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan pengamatan, wawancara dan dokumen. Teknik analisis datanya menggunakan deskriptif kualitatif dengan tahapan: (1) data reduksi, (2) data display, (3) data conclusion. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa diterapkan melalui pelaksanaan pelayanan IMB dan penerbitan sertifikat IMB yang mengacu pada unsur-unsur pelayanan publik berupa kesederhanaan, ketepatan waktu, keterbukaan, tidak diskriminatif, efisien, dan ekonomis. Pelaksanaan pelayanan IMB yang sederhana diterapkan melalui kegiatan pelayanan yang sesuai prosedur untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB minimal 3 hari kerja 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.

Kata Kunci: Implementasi Peraturan Daerah, Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Terpadu

## **PENDAHULUAN**

Berbagai problematika pembangunan yang ada di Indonesia saat ini selalu diperhadapkan dengan permasalahan birokrasi pemerintahan yang kurang dipercaya (*credible*). Salah satu diantaranya adalah rendahnya penerapan pelayanan kepada publik. Kualitas pelayanan sesungguhnya merupakan solusi yang perlu diaktualisasikan oleh pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada publik. Termasuk dalam hal ini aktivitas pelayanan di bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Menurut Jaharuddin (2014:7) permasalahan perizinan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa terdapat 20.7% bangunan yang masih belum mendapat IMB dan pengurusannya memakan waktu yang lama, 1 sampai 2 bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diterapkan pemerintah daerah sampai tahun 2013 belum teraplikasikan dengan baik sesuai harapan publik. Salah satu indikasi permasalahan pelayanan publik dalam pengurusan IMB yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa bagian perizinan belum mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gowa No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Mendirikan Bangunan.

Rendahnya sosialisasi pemerintah tentang pelayanan publik seperti yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa terlihat bahwa aktivitas pelayanan pengurusan IMB mulai dari kegiatan pelayanan pada bagian tata usaha berupa pengisian permohonan (diketahui oleh desa/lurah dan camat) dan melengkapi persyaratan IMB (surat PBB terakhir, kepemilikan tanah dan gambar denah rumah), tim teknis melakukan seleksi administrasi dan peninjauan lokasi, selanjutnya menetapkan biaya IMB dan pembayaran IMB, petugas pembukuan memberikan registrasi nomor IMB dan pembuatan SK, yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Dinas untuk penandatangan/penerbitan IMB, dan kembali lagi ke bagian tata usaha untuk melakukan pengarsipan dan penyerahan kepada pemohon/publik. Mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai harapan publik dan belum sesuai ketentuan standar pelayanan publik. Permasalahan dari kasus perizinan ini dikarenakan aktivitas pelayanan publik belum terealisasi dengan baik.

Penerapan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum terimplementasikan dengan baik karena masih rendahnya kemampuan petugas untuk melakukan pengelolaan informasi yang efektif. Banyak hal yang perlu diketahui oleh publik berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan, namun karena keterbatasan informasi menjadikan publik banyak yang tidak mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pengurusan perizinan. Seperti masih banyak diantara publik dalam melakukan pengurusan perizinan tidak memahami sistem aturan pelayanan yang sesuai akses informasi database yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Disisi lain, pelayanan pengurusan IMB yang dihadapi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yaitu masih rendahnya kemampuan aparat pemerintah dalam mengawasi internalnya, khususnya oknum pelayanan, sistem prosedur dan mekanisme pelayanan yang diterapkan, cenderung tidak profesional dan sering mengabaikan kepentingan publik dalam melakukan pelayanan yang baik. Wajar bila publik sering menyuarkan pentingnya akuntabilitas pelayanan bagi internal pemerintah.

Menurut Sanderson (2010:59) bahwa keberhasilan atau kegagalan aktivitas pelayanan ditentukan oleh faktor pendukung dan penghambat kebijakan pemerintah. Implementasi sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan. Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III (1984:1) dalam Akib (2010:1) bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Diakui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum mengoptimalkan pelayanan

pengurusan IMB, karena saat ini banyak kasus baik berupa banyaknya bangunan liar yang tidak memiliki izin, bangunan yang tidak sesuai dengan peruntukannya dan tidak sesuai dengan tata ruang menyebabkan pelayanan pengurusan IMB perlu dioptimalkan dengan baik.

### **Administrasi dan implementasi Kebijakan Publik**

Kajian administrasi berkaitan erat dengan konsep pelayanan publik. Keban (2004:21) mengutip pendapat Chandler dan Plano tentang administrasi publik menjelaskan bahwa administrasi adalah proses di mana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Implementasi kebijakan merupakan bagian dari rangkaian pertahapan dalam kebijakan publik, di samping formulasi kebijakan dan penilaian kebijakan. Implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting di dalam kebijakan publik. Nugroho (2009:36) menyatakan implementasi pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Abidin (2010 :18) menyatakan bahwa inti dari aktifitas administrasi adalah pelayanan. Atas dasar tersebut maka diperlukan pemahaman yang mendalam tentang teori dan konsep administrasi publik.

Teori administrasi tidak terlepas dari konstruksi ilmu. Rakhmat (2009:29) menyatakan arti dan fungsi konstruksi teori administrasi yang dipelajari jauh lebih dari sekedar memahami berbagai pemikiran dari orang yang dikenal sebagai ahli administrasi yang melahirkan berbagai teori administrasi, yang seakan-akan pemikirannya merupakan suatu kebenaran yang terakhir. Teori sesungguhnya selalu berkembang dan tidak mengenal akhir. Balley (2006:74) yang menyatakan bahwa administrasi adalah ilmu tentang perubahan arah kebijakan dan pelayanan dengan mengeksplorasi keahlian birokrasi untuk melakukan perubahan, koreksi dan perbaikan kebijakan dan layanan. Ini berarti ilmu administrasi tidak terlepas dari kebijakan dan pelayanan dalam melakukan perubahan koreksi dan perbaikan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik.

Memahami teori administrasi tidak terlepas dari teori deskriptif. Teori yang dikemukakan oleh Morrow dalam Mufiz (2004:22) menempatkan ilmu administrasi sebagai sebuah ilmu yang membutuhkan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan administrasi yaitu perilaku dan tindakan menghasilkan kebijakan dan pelayanan yang harus dijelaskan dalam upaya pencapaian sebuah tujuan. Teori normatif yang dikemukakan oleh Morgaw dalam Mufiz (2009:67) memperkenalkan peranan ilmu administrasi yang selalu menempatkan pelayanan publik sebagai usaha normatif dalam menghasilkan solusi untuk mencapai tujuan. Artinya melalui eksistensi administrasi dalam menghasilkan sebuah pelayanan secara normatif memberikan kontribusi perimbangan (*equilibrium*) antara pelaksanaan layanan dan pencapaian tujuan.

Helen (2004:83) menyatakan administrasi adalah ilmu tentang pelayanan. Teori yang digunakan yaitu teori "fakta" yang menyatakan bahwa dalam aktivitas administrasi faktanya adalah menjalankan pelayanan publik. Babbie (2007:61) mendefinisikan teori administrasi adalah penjelasan sistematis tentang suatu fakta atau urusan yang berhubungan dengan aspek kehidupan berupa kebijakan dan layanan. Simmon (2004:73) menyatakan bahwa pelayanan publik dalam administrasi selalu mempertimbangkan prinsip administrasi untuk mencapai tujuan efisiensi administrasi. Simmon (2004:158) membagi 4 (empat) prinsip administrasi yang

efisien yaitu: (1) efisien administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi layanan (2) efisiensi administrasi ditingkatkan dengan perbaikan layanan dalam suatu hirarki yang pasti, (3) efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan, (4) efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan pengelompokan sesuai tujuan, proses, langganan dan tempat.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (1995:16) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai bentuk jasa pemenuhan kebutuhan publik, termasuk yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Praktek administrasi pelayanan pemerintahan ada dua yaitu pelayanan umum pemerintahan dan pelayanan pembangunan. Pelayanan umum pemerintahan inilah sebagai titik tolak manajemen pelayanan publik. Menurut Waworuntu (1997:75) istilah pelayanan publik adalah terjemahan dalam Bahasa Inggris "*Public Service*", atau dalam bahasa sehari-hari istilah pelayanan publik sering disebut "Pelayanan Umum".

Sanapiah (2000:71) kemudian membagi dua pengertian pelayanan publik, dalam arti luas dan arti sempit. Arti luas pengertian pelayanan publik adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Arti sempit pelayanan publik berarti proses pelayanan tatap muka yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah kepada publik. Konteks implementasi pelayanan publik relevan dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Denhard dan Denhard (2003:25) yang memperkenalkan model pelayanan publik baru (*new public service*). Model ini memberikan penegasan bahwa implementasi kebijakan pelayanan harus berpihak kepada publik dan dipertanggungjawabkan kepada publik secara menyeluruh. Implementasi pelayanan publik juga berkaitan dengan teori pelayanan birokrasi yang dikemukakan oleh Osborn (2005:115) bahwa birokrasi pelayanan selalu berorientasi pada publik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Memahami pandangan tentang pelayanan publik baru dan birokrasi pelayanan yang diterapkan dalam suatu organisasi, maka pelayanan harus berorientasi pada kepentingan publik dan untuk tujuan publik, sehingga organisasi tersebut mampu maju dan berkembang yang didukung oleh andil publik yang selalu ingin diutamakan kepentingannya.

### **Faktor yang Menentukan Implementasi Kebijakan**

Inti permasalahan dalam implementasi kebijakan adalah bagaimana kebijakan dibuat sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Mewujudkan langkah tersebut diperlukan adanya implementasi kendali yang dievaluasi. Melaksanakan implementasi kebijakan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik atau tidak. George Edward III dalam Sutarmin (2009) menyatakan bahwa implementasi kebijakan menjadi efektif sangat ditentukan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap dan struktur organisasi. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan

tanggap dari pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi melaksanakan kebijakan. sumberdaya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung khususnya sumber daya manusia.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan obyek penelitian sesuai dengan fakta dan kenyataan di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Dengan Pendekatan menggunakan prospektif *phenomenology*, penelitian ini memiliki fenomena tunggal, sehingga tidak memasukkan hipotesis pertanyaan atau pengalaman pribadi, tidak melakukan analisa data secara spesifik. Fokus penelitian adalah implementasi pelayanan IMB berdasarkan standar pelayanan publik mulai dari pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan konsultasi pelayanan, serta melihat faktor penghambat dan pendukung atas implementasi pelayanan IMB yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Untuk memperoleh Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Data primer bersumber dari keterangan, pernyataan dan informasi dari informan. Data sekunder bersumber dari kajian dokumentasi meliputi SOP, karya ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta laporan media massa maupun media elektronik (internet).

Informan terdiri atas informan utama dan informan biasa. Informan utama meliputi informan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dan pegawai bagian pengurusan IMB, dan masyarakat pemohon sebagai informan biasa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (a) pengamatan, (b) wawancara, dan (c) dokumen. Data yang terkumpul dilakukan pengabsahan data melalui pengecekan dengan triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data bersangkutan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi metode dan triangulasi sumber. Sedangkan tahapan dalam analisis data ditempuh dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah adalah: (a) data *Collection*, (b) data *Display*, (c) data *Reduction*, dan (d) *Conclusion*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa**

Mengacu kepada Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Bab IV Ketentuan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pasal 6 menyatakan “setiap mendirikan atau mengubah bangunan di wilayah Kabupaten Gowa terlebih dahulu harus mendapat izin dari Kepala Daerah. Izin sebagaimana dimaksud diberikan berkan permohonan secara tertulis yang diketahui oleh Lurah dan Camat. Permohonan izin tersebut memuat keterangan tentang: 1) nama, alamat dan pekerjaan pemohon; 2) status, letak dan luas tanah yang akan dibangun; 3) jenis bangunan; 4) gambar rencana bangunan beserta

konstruksi dan bahan bangunan yang digunakan; 5) Rencana Anggaran Bangunan (RAB); 6) materai Rp. 6.000; dan 7) keterangan lainnya seperti salinan surat bukti hak atas tanah, KTP, tanda pelunasan PBB dan baestek bangunan.

Sasaran yang ingin dicapai dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa adalah mengimplementasikan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB berdasarkan pelaksanaan pelayanan dan penerbitan IMB sesuai hasil revisi Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang, Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 10 tentang Ketelitian Peta untuk Penataan Ruang Wilayah.

#### **a. Pelaksanaan Pelayanan IMB**

Implementasi Perda Nomor 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dokumentasi di bidang Pertanahan Tata Ruang dan Permukiman meliputi:

- 1) Penataan Ruang  
Kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang penataan ruang di mana untuk kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yakni menyusun perencanaan berupa rencana detail, rencana teknis serta rencana tata bangunan dan lingkungan yang sesuai prosedur IMB.
- 2) Penataan Lingkungan Permukiman  
Tugas ini bertujuan untuk mendorong pemenuhan kebutuhan rumah yang layak, sehat, aman dan terjangkau dengan menitikberatkan kepada masyarakat miskin dan berpenghasilan rendah melalui penyediaan prasarana dan sarana dasar kawasan dan pengembangan sistem pembiayaan perumahan jangka panjang sesuai prosedur IMB
- 3) Penataan Bangunan dan Lingkungan  
Bidang tugas ini menitikberatkan pada pemberian serta penagihan IMB yang merupakan salah satu tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik untuk melakukan pengurusan IMB.

Atas dasar tersebut, maka implementasi Perda mengacu pada tinjauan tentang pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dengan menerapkan unsur-unsur pelayanan publik berupa kesederhanaan, ketepatan waktu, keterbukaan, tidak diskriminatif, efisien, dan ekonomis, yang akan diuraikan sebagai berikut disertai dengan data primer dan data sekunder melalui hasil wawancara (masyarakat dan staf) dan telaah dokumen. Berikut matriks konsistensi pelaksanaan pelayanan IMB yang telah diterapkan pada tabel 1.

Tabel 1 Matriks Implementasi Perda Nomor 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB berdasarkan Aspek Pelaksanaan Pelayanan IMB

<b>Aspek Pelaksanaan Pelayanan IMB</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tujuan</b>
Kesederhanaan	Pelayanan IMB yang sesuai prosedur	Pelayanan yang memuaskan
Ketepatan Waktu	Penyelesaian IMB dalam 3 hari	Sesuai mekanisme pelayanan IMB
Keterbukaan	Informasi pengenalan biaya pembuatan IMB	Transparansi dalam pemberian data dan informasi
Tidak Diskriminatif	Memberikan pelayanan IMB yang adil dan merata	Menjangkau seluruh masyarakat
Efisien	Melaksanakan pelayanan sesuai jam kerja	Komitmen pelayanan yang efisien
Ekonomis	Pengenaan biaya yang terjangkau	Tidak membebani masyarakat

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa

Berdasarkan uraian matriks implementasi Perda melalui pelaksanaan pelayanan IMB, selanjutnya akan diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. Kesederhanaan Pelayanan IMB

Pelayanan yang sederhana atas penerapan pelayanan yang sesuai prosedur diharapkan diimplementasikan oleh aparat atas pelayanan permohonan penerbitan sertifikat IMB mudah diterapkan melalui suatu mekanisme pelayanan yang didasari oleh tingkat pemahaman aparat dan penggunaan fasilitas alat dan perlengkapan kantor yang digunakan dalam memenuhi pelayanan yang sederhana.

#### 2. Ketepatan Waktu Pelayanan IMB

Penilaian suatu pelayanan yang tepat waktu adalah bentuk pelayanan yang pengurusannya tidak memakan waktu yang lama, minimal pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat yaitu 2 sampai 3 minggu, dengan menjalankan sesuai prosedur dan mekanisme bentuk pelayanan yang memenuhi prasyarat pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang dijanjikan.

#### 3. Keterbukaan Pelayanan IMB

Biasanya wujud dari pelayanan yang terbuka yaitu mengungkapkan berbagai kegiatan pelayanan yang bersifat terbuka kepada semua masyarakat dengan memberikan data dan informasi bentuk layanan yang harus dipenuhi, agar memudahkan setiap masyarakat yang mendapatkan izin pelayanan menjalankan sistem dan prosedur pelayanan dalam pengisian,

syarat pelayanan yang harus dipenuhi dan pembiayaan yang ditetapkan sesuai dengan tingkat transparansi yang digunakan.

4. Kesamaan (Tidak Diskriminatif) Pelayanan IMB

Pelayanan yang tidak diskriminatif merupakan suatu bentuk kriteria pelayanan yang bersifat umum yaitu suatu pelayanan harus berlaku sama pada setiap orang yang menuntut pelayanan dalam berbagai pengurusan atau permohonan IMB yang mekanisme pelayanan, ketentuan, pembiayaan dan penerbitan sertifikat harus sama tanpa membedakan masyarakat kalangan atas, menengah atau bawah, atau dengan kata lain kalangan ekonomi atas dan bawah.

5. Efisien Pelayanan IMB

Pelayanan efisien yaitu memberikan pelayanan dengan menggunakan waktu jam kerja pelayanan yang singkat dalam proses melayani. Efisien diartikan sebagai upaya melayani banyak pemohon dengan mendapatkan pelayanan IMB tidak harus lama menunggu atau antrian mendapatkan pelayanan dari pihak aparat. Pelayanan yang efisien harus mempertimbangkan penggunaan jam kerja dan waktu kerja untuk melakukan proses pelayanan yang efisien menurut masyarakat dan aparat dalam pengurusan IMB.

6. Ekonomis Pelayanan IMB

Setiap kegiatan pembiayaan harus terukur dan memiliki standar penetapan biaya yang harus dikenakan kepada masyarakat atas permohonan IMB yang diusulkan. Penetapan biaya tersebut disesuaikan dengan tingkat biaya bangunan apakah berupa bangunan pemerintah dan bangunan sosial keagamaan. Pengerjaan biaya administrasi disesuaikan dengan ketentuan bangunan apakah bangunan permanen berlantai atau tidak berlantai, biaya pembuatan peta gambar situasi, biaya konstruksi bangunan, biaya papan IMB. Biaya yang harus dibiayai oleh pemohon sebagai prasyarat untuk mendapatkan usulan penetapan biaya IMB yang harus dipenuhi, sehingga pemohon mendapat penerbitan sertifikat IMB.

**b. Pelayanan Penerbitan Sertifikat IMB**

Implementasi perda mo 18 tahun 2001 tentang retribusi IMB dalam pelayanan penerbitan sertifikat IMB tidak terlepas dari pelayanan IMB itu sendiri yang merupakan suatu penilaian tentang pelayanan aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB secara garis besar belum terimplementasikan dengan maksimal. Ini dapat dilihat dari tanggapan dan masukan masyarakat mengenai belum terimplementasinya secara maksimal pelaksanaan pelayanan dan kegiatan pelayanan penerbitan sertifikat IMB dengan sederhana, tepat waktu, tidak diskriminatif, transparan, efisien dan ekonomis.



## **Faktor-faktor yang menentukan Keberhasilan Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa**

Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi IMB yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dalam upaya mewujudkan keberhasilan pelayanan pengurusan perizinan retribusi IMB tidak mudah diimplementasikan, karena ada faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi kebijakan pelayanan retribusi IMB berjalan dengan baik untuk diberikan pada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan perizinan.

Faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan tersebut meliputi: (a) faktor komunikasi, (b) sumber daya, (c) disposisi dan (d) struktur birokrasi yang secara langsung dihadapi oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik.

### **1. Komunikasi**

Penerapan implementasi pelayanan retribusi IMB, faktor komunikasi sangat dibutuhkan, dan bisa menjadi faktor yang menghambat bila tidak diimplementasikan dengan baik. Faktor komunikasi berjalan dengan kurang baik, tidak transparan, menimbulkan berbagai penafsiran atau berbagai multi kepentingan dari trik-trik pengkomunikasian, menyebabkan komunikasi menjadi faktor yang menghambat implementasi kebijakan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Implementasi kebijakan dilaksanakan dengan komunikasi yang salah, menimbulkan kesalahpahaman dan memberikan penafsiran yang tidak sesuai antara fakta, data dan kenyataan yang ada akan menjadi bumeran suatu implementasi kebijakan pemerintah di bidang perizinan.

Mengenai faktor komunikasi yang menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa bermakna bahwa faktor komunikasi bisa menjadi faktor pendukung dan penghambat. Komunikasi menjadi faktor pendukung bila terjadi komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan atau dengan para sejawat aparat untuk saling berkomunikasi dalam berkoordinasi dan bekerjasama memberikan pelayanan. Menjadi faktor penghambat bila setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan tidak dapat melakukan komunikasi yang efektif, sering terjadi miskomunikasi, konflik personal dan ketidakharmonisan dalam bekerja yang berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang diterima oleh publik.

### **2. Sumber Daya**

Berhasil tidaknya implementasi pelayanan retribusi IMB sesuai perda, banyak ditentukan oleh ketersediaan sumberdaya yang menggerakkan implementasi dinamika aktivitas pelayanan perizinan IMB. Atas dasar itu, maka sumber daya yang diterapkan

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, senantiasa mempertimbangkan pentingnya sumber daya manusia dalam hal ini aparat yang melakukan pelayanan, sumber daya material berupa ketersediaan bahan, alat dan perlengkapan dalam memberikan pelayanan dan sumber daya pendanaan yaitu ketersediaan anggaran di dalam membiayai berbagai kegiatan operasional pelayanan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

Sumber daya manusia yang perlu disediakan yaitu ketersediaan aparat yang memiliki kompetensi untuk melakukan kegiatan pelayanan dengan ditunjang tingkat pendidikan, keterampilan dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan IMB. Kantor pelayanan terpadu dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menyediakan sumber daya material yang tersedia dan dapat diakses, seperti menyediakan gedung dan ruang kerja, menyediakan alat otomasi kerja berupa komputer, meja gambar, percetakan pamflet IMB, dengan berbagai perlengkapan yang menunjang kelancaran proses pelayanan seperti perlengkapan alat tulis menulis dan lain sebagainya. Karena itu kegiatan pelayanan harus didukung oleh sumber daya pendanaan yang dapat membiayai dan memberikan subsidi untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan IMB.

Memberikan makna bahwa sumber daya aparat, sumber daya material berupa bahan, alat dan perlengkapan kerja dan sumber daya pendanaan berupa anggaran menjadi faktor pendukung dan penghambat keberhasilan kegiatan implementasi pelayanan retribusi IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

### **3. Disposisi**

Faktor disposisi atau perilaku memegang peranan yang penting terhadap kegiatan kebijakan pemerintah dalam hal ini pelayanan retribusi IMB yang secara substantif mengandung psikologi yaitu pembentukan sikap, perilaku dan tindakan dari unsur pemerintah dan masyarakat dalam berperilaku menyikapi suatu kebijakan pelayanan retribusi IMB, khususnya serangkaian kegiatan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan tindak lanjut dari suatu kegiatan yang harus dikembangkan untuk mencapai suatu tujuan pelayanan yang maksimal.

Faktor disposisi diperlukan dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan IMB. Utamanya, yang berkaitan dengan perilaku aparat yang secara psikologis, fisik, dan psikis memiliki kesiapan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena itu pimpinan harus mampu mendelegasikan kepada bawahannya, khususnya bagi aparat yang memiliki kesiapan, loyalitas dan disiplin dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan untuk dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan IMB yang berkualitas. Memberikan makna bahwa kegiatan pelayanan perizinan terpadu sering dipengaruhi oleh faktor disposisi dalam melakukan implementasi pelayanan kepada publik. Faktor disposisi menjadi penghambat bila

pimpinan menunjuk orang yang tidak memiliki perilaku kesiapan melayani secara psikologi, fisik dan tulus dalam melayani. Faktor disposisi menjadi pendukung bila aparat yang melaksanakan kegiatan pelayanan memiliki kesiapan untuk didisposisikan karena memiliki kemampuan yang empati, andal, menjamin dan melakukan pelayanan berdasarkan bukti fisik, sehingga kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan memuaskan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Faktor struktur birokrasi pada dasarnya merupakan suatu kebijakan yang diimplementasikan berasal dari perumusan suatu organisasi, karena itu keberhasilan implementasi pelayanan retribusi IMB banyak ditentukan oleh struktur birokrasi yang mengembangkan dan memperbaiki formulasi kebijakan yang tepat sasaran. Struktur birokrasi dalam penelitian ini menjadi faktor yang menghambat dalam pengembangan, pengkoordinasian, perencanaan dan pengendalian suatu kegiatan implementasi kebijakan pemerintah dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Struktur birokrasi yang sering terjadi tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan dalam melakukan pengembangan pelaksanaan tugas dan fungsi dari masing-masing anggota kelompok jabatan fungsional dan struktural, sering kurang terkoordinasi bahkan tidak terkoordinasi di dalam melakukan kegiatan pelayanan sering terjadi konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Struktur birokrasi juga dalam melaksanakan pelayanan tidak memiliki perencanaan yang matang dalam melakukan berbagai kegiatan pengendalian sesuai penilaian dan evaluasi yang dilakukan. Akibatnya struktur birokrasi tidak berjalan dengan baik yang berdampak struktur birokrasi menjadi rapuh dalam mengembang tugas pelayanan perizinan IMB.

faktor struktur birokrasi dalam kenyataannya sering mengalami pelemahan struktur birokrasi dikarenakan ada kepentingan yang berbeda dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing kelompok jabatan struktural dan fungsional atau ada berbagai perbedaan teknis, taktis, dan teknik di dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan dalam suatu organisasi.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa diterapkan melalui pelaksanaan pelayanan IMB dan penerbitan sertifikat IMB yang mengacu pada unsur-unsur pelayanan publik berupa kesederhanaan, ketepatan waktu, keterbukaan, tidak diskriminatif, efisien, dan ekonomis. Pelaksanaan pelayanan IMB yang sederhana diterapkan melalui kegiatan pelayanan yang sesuai prosedur untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian IMB minimal 3 hari kerja 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.

2. Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi merupakan faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam menentukan keberhasilan implementasi Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Menjadi faktor penghambat bila komunikasi jarang diterapkan, ketersediaan sumber daya yang terbatas, disposisi yang tidak tepat dan struktur birokrasi yang kurang harmonis. Sedangkan menjadi faktor pendukung bila komunikasi yang diterapkan terkoordinasi dengan baik, keberadaan sumber daya yang mampu melayani masyarakat dengan profesional, disposisi dari para aparat yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan struktur birokrasi yang harmonis tercipta dalam memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, 2008. *Administrasi Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Akib, Haedar, 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010.
- Keban, Yeremis T, 2008. *Indikator Kinerja Pemda: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Yogyakarta (Makalah).
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Nugroho, Riant, 2009. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rakhmat, H., 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Penerbit Pustaka Arif, Jakarta.
- Rakhmat, Sartono, 2009. *Memahami Good Governance dalam Kemitraan dengan Publik*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sanapiah, P, 2000. *Pengantar Administrasi Publik*. (Penyunting Ricky Ismanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Shah, Hyde, 2008. *Classics of Network Organization*. Florida: Harcourt Brace College Publisher.
- Siagian, S.P. 1999. *Filsafat Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Kepuasan dalam Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.