

Management Services for Building Permits at the Investment Service and One-Stop Service in Bolaang Mongondow Utara Regency

Haltin Bolota^{1*}, Lisda Van Gobel², Jusrin Kadir³

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Lisda Van Gobel lisdavangobel69@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Service, Building Mining Permit, Investment Office, One-Stop Integrated Service

Received : 03 October

Revised : 19 October

Accepted: 26 November

©2022 Bolota, Gobel, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to identify and describe the service for obtaining building permits (IMB) at the Investment and One-Stop Services Office in North Bolaang Mongondow Regency. Types of Qualitative research. Data analysis begins with the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the service for managing building permits at the Investment Service and One-Stop Service in North Bolaang Mongondow Regency is not optimal and optimal, there are several problems, namely; socialization, service completion time, human resources (officers), PMPTSP service office facilities, especially building permits, so that needs to be addressed in order to provide more optimal service and meet community expectations.

Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Haltin Bolota^{1*}, Lisda Van Gobel², Jusrin Kadir³

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Lisda Van Gobel lisdavangobel69@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Received : 03 October

Revised : 19 October

Accepted: 26 November

©2022 Bolota, Gobel, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jenis penelitian Kualitatif. Analisis data yang diawali dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam pelaksanaannya belum optimal dan maksimal, terdapat beberapa masalah yaitu; sosialisasi, Waktu penyelesaian pelayanan, sumber daya manusia (petugas), sarana prasarana kantor dinas PMPTSP khususnya izin mendirikan bangunan sehingga perlu dibenahi agar memberikan pelayanan yang lebih optimal dan sesuai harapan masyarakat.

PENDAHULUAN

Izin mendirikan bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah izin yang diberikan kepada pemilik bangunan untuk membangun bangunan baru, mengubah memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administrative dan persyaratan teknis yang berlaku.(PU&PR RI No 19/PRT/M/2018) . Tujuan izin mendirikan bangunan (IMB) adalah untuk melindungi kepentingan, baik kepentingan pemerintah kepentingan masyarakat yang ditujukan atas kepentingan hak atas tanah.

Pendirian bangunan dengan fungsinya masing-masing seperti tempat tinggal, perkantoran, ataupun tempat usaha yang semakin bertambah dari tahun ke tahun seiring dengan pertambahan jumlah penduduk menuntut adanya pengawasan agar tidak terjadi penyalahgunaan lahan dan mencegah timbulnya monopoli lahan. Salah satu pengawasan yang dilakukan pemerintah adalah dalam bentuk peraturan tentang izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga apabila masyarakat akan melakukan pembangunan terlebih dahulu harus meminta ijin pada pihak yang berwenang.

Disisi lain untuk menjamin hak-hak masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara termasuk dalam proses pembuatan izin mendirikan bangunan.Menetapkan Keputusan Bupati tentang standar operasional prosedur perangkat Daerah dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 425 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggraan dan Penandatanganan Perizinan dan Non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu. Sebagai daerah otonom batu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara khususnya ibu kota Kabupaten yaitu Kecamatan Kaidipang saat ini perkembangan jumlah penduduk dan rumah serta perkantoran pelayanan umum mengalami penambahan.

Dalam upaya pelayanan pengurusan surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berupaya semaksimal mungkin sehingga kebutuhan masyarakat akan izin mendirikan bangunan dapat terpenuhi. Upaya ini terlihat dengan dikeluarkannya Keputusan Bupati tentang standar operasional prosedur perangkat Daerah dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 425 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Perizinan dan Non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.dan dibentuknya bagian perizinan sebagai teknis pelaksana pengurusan izin.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, rata-rata masih dominan bermasalah pada sistem pemerintahan dalam hal pelayanan izin mendirikan bangunan masih kurang efektif dan efisien. Persoalan yang timbul yaitu sulitnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB), mengingat bahwa untuk mendapatkan pelayanan, masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya yang tidak sedikit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan proses perizinan. Sulitnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar peraturan yang ada, pada prakteknya banyak masyarakat yang membuat bangunannya terlebih dahulu, sedangkan untuk mengurus surat izinnya dilakukan belakangan, hal tersebut sering dijumpai di lapangan. Sehingga adanya permasalahan tersebut dapat menghambat pelayanan yang Ada seperti Minimnya sosialisasi oleh pegawai perizinan khususnya bidang perizinan hal ini terlihat dengan kurangnya brosur, 1020 amphlet dan spanduk tentang pengurusan izin mendirikan bangunan, birokrasi pelayanan yang berbelit-belit hal ini ditunjukkan dengan pelayanan izin mendirikan bangunan masih melambat dan belum optimal sesuai harapan, Kantor pelayanan belum memenuhi standar pelayanan karena sampai saat ini terlihat masih terbatasnya jumlah ruangan kantor karena kantor yang digunakan pada saat ini masih bersifat pinjaman (sementara), kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) membidangi perizinan dibuktikan dengan adanya staf/pegawai khusus yang membidangi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Adapun tujuan penelitian adalah untuk Mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi

Menurut asal katanya, administrasi berasal dari Bahasa latin "ad+administrare yang berarti melayani, membantu dan memenuhi. Dari kata itu terbentuk kata benda administration dan kata sifat administrativus yang kemudian masuk kedalam Bahasa inggris menjadi administration perkataan itu diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia menjadi administasi. Berdasarkan pengertian menurut Bahasa diatas Pengertian admnistrasi dapat dibagi menjadi dua yaitu admnistrasi dalam arti sempit dan admnistrasi dalam arti luas.

Sugianto (2015:35) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi

Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparat pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan masyarakat

Sjamsiar (2014: 11) mendefinisikan administrasi publik yaitu "the administration of governmental affairs". Pengertian tersebut memiliki makna bahwasanya administrasi publik menyangkut penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar, dan untuk kepentingan publik.

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien". (Silalahi, 2011:7).

Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu ilmu social yang mempelajari tentang cara pengelolaan suatu organisasi publik/umum dalam konteks kehidupan bernegara yaitu Lembaga legislative yudikatif dan eksekutif Prawira (2018:1)

Menurut Keban (2014: 5) kegiatan administrasi publik adalah sebagai berikut: "Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variative, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta generasi ke depannya".

Dalam Kajian administrasi publik ilmu sosial ini menghubungkan tiga elemen utama negara dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara berdasarkan teori diatas diperoleh gambaran bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang orientasinya untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, politik dan pemerintahan itu sendiri.

Menurut Robert V. Presthus dalam pasolong (2016:7.8) mengemukakan administrasi publik adalah meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Sedangkan Ali Faried (2015:136) mengemukakan bahwa dalam administrasi publik terdapat lima buah teori tentang publik yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, (2) Publik sebagai pemilih rasional, (3) publik sebagai pihak yang diwakili, (4) publik sebagai konsumen dan (5) publik sebagai warga negara.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai masalah kepentingan publik. Korelasinya adalah dimana pelayan yang diberikan meliputi segala kebutuhan masyarakat baik barang ataupun jasa. Menurut Rochman (2013: 23) yang dimaksud dengan publik di sini bukan saja sebagai pelanggan tetapi juga sebagai warga negara (*serve citizens not customers*).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Menurut Sanipar (2012:27) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Ahmad Ainur Rahman dkk, (2012 : 3) Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pelayanan publik menurut Widodo dalam Rochmah (2013: 23) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa untuk mencapai suatu tujuan tertentu

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan Publik dalam mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin baik pelayanan maka semakin baik pula citra

pemerintahan dimata masyarakat demikian pula sebaliknya. Oleh sebab itu dalam menyikapi asumsi diatas maka pemerintah melakukan pelayanan masyarakat dengan baik yang kemudian disebut dengan good government. Izin mendirikan bangunan sebagai salah satu hak dan kewajiban masyarakat yang pengurusannya dewasa ini banyak masyarakat bersifat apatisme disebabkan karena perizinannya terkesan mahal sulit berbelit-belit dan sangat membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengurusannya kesan ini kemudian menyebabkan disatu sisi keenganan masyarakat untuk mengurus perizinan disisi lain output yang diharapkan oleh pemerintah dari IMB tersebut menjadi tidak realistis bahkan nihil.

Meskipun demikian di daerah-daerah mencari dan menemukan jalan keluar untuk mempermudah pengurusan IMB, hal ini menyebabkan perbedaan pengurusan IMB pada setiap kota dan kabupaten. Izin mendirikan bangunan adalah Izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek baik dari pertanahan, teknis, perencanaan, liangkungan.

Untuk memelihara lingkungan secara umum, biasanya area antara jalan dan bangunan (GSB), antara jalan dan pagar (GSJ) dan antara sungai dan bangunan (GSS) dipergunakan sebagai ruang hijau dan daerah resapan air hujan. Apabila ternyata didaerah tersebut didirikan bangunan, maka akan dikategorikan melanggar atau dinilai sebagai bangunan liar. Dewasa ini IMB telah menjadi bagian utama dari komponen pembangunan, lain halnya dahulu IMB diperlukan karena seseorang mentok saat melakukan pengurusan sesuatu lebih lanjut atau tidak bisa dilanjutkan karena IMB menjadi persyaratan. Atau bisa juga seseorang terpaksa mendapat IMB sebagai syarat melanjutkan pembagunan karena ia telah mendapat surat tilang dari trantib atau polisi pamong praja.

Dari segi administrasi IMB sangat diperlukan karena secara legal rumah ber IMB akan berbeda dengan rumah bodong (tanpa surat), untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memiliki IMB pemerintah daerah melakukan pemutihan bagi masyarakat yang bangunan rumahnya telah berdiri utuh namun belum ber IMB atau dengan cara memudahkan pelayanan pengurusan dengan menyediakan layanan melalui dunia maya (internet) untuk memperoleh informasi dan blangko/formulir yang perlu diisi oleh pemohon.

Saat ini intensitas pengurusan IMB disetiap kecamatan di berbagai daerah sangat tinggi, hal ini disebabkan karena hampir semua bentuk perizinan mensyaratkan pemilikan IMB, misalnya untuk mendapatkan izin HO (izin

gangguan) atau pengajuan pinjaman ke Bank seseorang harus terlebih dahulu memiliki IMB.

METODE PENELITIAN

Menurut Moleong (2016: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fakta tentang apa yang dialami oleh subjek/pelaku penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Deskriptif adalah data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Menurut Sugiyono (2017:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer bersumber dari hasil wawancara, dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada informan, dengan asumsi bahwa informan adalah sumber data yang paling tahu mengenai variabel yang akan diteliti Sugiyono (2017:33). Data skunder merupakan data yang di peroleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang di peroleh dari Kantor Dinsa Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara atau instansi terkait.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses yang penting dalam mendapatkan data pada penelitian. Menurut Sugiyono (2017: 308) jika peneliti tidak mengetahui teknik dari pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang dapat memenuhi standar data yang telah ditentukan. Dengan teknik yang sudah diatur, maka peneliti dapat dengan mudah melakukan penelitian. Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2017: 335) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan merencanakan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara menyusun bagian data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam bagian terkecil, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang penting dan yang dapat dipelajari, dan membuat simpulan sehingga bisa mudah untuk dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi, penyajian data dengan teks, dan penarikan simpulan.

HASIL PENELITIAN

Hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil penelitian data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat diketahui bahwa sosialisasi sudah berjalan namun belum maksimal yang di karenakan terkendala dengan minimnya anggaran dan sosialisasi belum menggunakan media masa namun masih secara manual penyampaian langsung menggunakan brosur serta kurangnya masyarakat yang ikut dalam kegiatan sosialisasi. Hal ini terlihat dari masyarakat ketika ada sosialisasi memilih bekerja dan tidak ikut dalam kegiatan sosialisasi tersebut sehingga masyarakat tidak paham akan pentingnya pengurusan IMB, waktu penyelesaian pelayanan belum bisa dioptimalkan karena terkendala jaringan serta berkas yang menjadi persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan tidak lengkap sehingga meunggu lengkap dahulu baru bisa di proses dan itu membutuhkan waktu yang lama dalam melengkapi berkas tersebut dilain sisi juga kurangnya jumlah petugas yang memberikan pelayanan yang bekerja lebih dari satu pekerjaan sehingga dalam memberikan pelayanan tidak bisa tepat pada waktunya , sumber daya manusia (petugas) yang melayani dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik namun yang menjadi lambatnya pelayanan adalah kurangnya jumlah pegawai yang melayani dan masalah jaringan yang tidak bagus serta berkas pemohon surat izin mendirikan bangunan yang tidak lengkap sehingga pelayanan yang ada sangat lambat dan belum optimal sehingga disitulah terjadi lambatnya pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan karena kurangnya jumlah petugas yang melayani, sarana prasarana kantor dinas PMPTSP khususnya izin mendirikan bangunan masih minim sarana prasarana dimana dalam pelayanannya belum mempunyai gedung pelayanan sendiri namun masih bergabung dengan bidang-bidang lain serta komputer hanya satu unit yang mencangkup semua jenis izin sehingga perlu di adakan penambahan serta ruang tunggu pemohon belum ada hanya ruang tamu kantor yang dijadikan ruang tunggu sehingga perlu di benahi dan di tambahkan mengenai sarana prasarana kantor demi kenyamanan masyarakat dan pelayanan yang lebih optimal.

PEMBAHASAN

Sosialisasi

Menurut Gunawan (2017:198), sosialisasi merupakan proses penyampaian sesuatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, perilaku baik langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi itu sendiri sangat penting adanya, karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk diri kita sendiri ataupun untuk orang lain tidak akan tercapai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara mengadakan sosialisasi kepada seluruh masyarakat mengenai Pelayanan pengurusan surat izin mendirikan bangunan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat diketahui bahwa sosialisasi sudah berjalan namun belum maksimal yang dikarenakan terkendala dengan minimnya anggaran dan sosialisasi belum menggunakan media masa namun masih secara manual penyampaian langsung menggunakan brosur serta kurangnya masyarakat yang ikut dalam kegiatan sosialisasi. Hal ini terlihat dari masyarakat ketika ada sosialisasi memilih bekerja dan tidak ikut dalam kegiatan sosialisasi tersebut sehingga masyarakat tidak paham akan pentingnya pengurusan IMB

Waktu Penyelesaian

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: "optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat".

Mukaron dan Laksana, (2018:41) 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".

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.

Dengan adanya waktu penyelesaian pelayanan secara otomatis ada interaksi dan aturan waktu pelayanan yang di berikan pegawai ke pada masyarakat antara masyarakat yang bersangkutan pada suatu organisasi. Waktu penyelesaian pelayanan memang sangat penting dalam melayani masyarakat agar sesuai ketentuan dalam memberikan pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan izin mendirikan bangunan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum bisa dioptimalkan karena terkendala jaringan serta berkas yang menjadi persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan tidak lengkap sehingga meunggu lengkap dahulu baru bisa di proses dan itu membuhkan waktu yang lama dalam melengkapi berkas tersebut dilain sisi juga kurangnya jumlah petugas yang memberikan pelayanan yang bekerja lebih dari satu pekerjaan sehingga dalam memberikan pelayanan tidak bisa tepat pada waktunya

Sumber Daya Manusia

Menurut Mila Badriyah (2015:15) “sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya liannya”.

Sedangkan menurut Edy Sutrisno (2016:3) “sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa)”.

Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia). Berdasarkan hasil penelitian bahwa di tinjau dari tingkat sumber daya manusia (petugas) yang melayani dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik namun yang menjadi lambatnya pelayanan adalah kurangnya jumlah pegawai yang melayani dan masalah jaringan yang tidak bagus serta berkas pemohon surat izin mendirikan bangunan yang tidak lengkap sehingga pelayanan yang ada sangat lambat dan belum optimal sehingga disitulah terjadi lambatnya pelayanan permohonan izin mendirikan bangunan karena kurangnya jumlah petugas yang melayani

Sarana Prasarana

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dikatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek dan sebagainya. Sarana Prasarana menjadi suatu hal yang sangat penting dalam pekerjaan diperusahaan yang merupakan pelengkap individu melukukan suatu tugas atau pekerjaan yang sifatnya terorganisasi. Sarana merupakan benda atau suatu alat yang bergerak sebagai salah satu penunjang untuk melaksanakan kegiatan perkantoran. Sedangkan prasarana merupakan tempat atau disebut juga kantor untuk melaksanakan kegiatan organisasi yang sifatnya terstruktur. Dibutuhkannya manajemen yang baik untuk mewujudkan suatu sarana dan prasarana yang memadai. Contoh Sarana: Meja, Kursi, Komputer, Printer, Alat tulis, Jam Dinding, Mesin Pinger Print, Mesin Fotocopy, Mesin Scanner, dan Mesin Ftocopy. Sedangkan contoh dari Prasarana: Ruangan/ gedung yang sesuai dengan jumlah pegawai,

Sirkulasi Udara, Kamar Mandi yang bersih, Tempat Parkir yang cukup, Tempat Beribadah, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Benty & Gunawan, (2015:23) Sarana prasarana merupakan perlengkapan yang dimanfaatkan oleh suatu lembaga atau instansi, setiap; lembaga atau instansi memiliki makna tentang sarana dan prasarana yang berbeda sesuai dengan fungsionalnya, sarana prasarana memiliki fungsi yang sangat penting dalam suatu organisasi di instansi atau sebuah perusahaan. Adanya sarana prasarana harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, baik dari jenis, spesifikasi, jumlah, waktu, maupun tempat dan harga maupun sumber yang dapat di pertanggung jawabkan yang tidak harus selalu sama pada setiap instansi atau perusahaan karena sesuai dengan kebutuhannya masing-masing bidang perusahaan tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana prasarana harus memiliki manfaat yang berdayaguna sesuai dengan kebutuhan suatu instansi atau perusahaan masing-masing. Sarana prasarana menjadi hal yang sangat penting yang harus ada dalam organisasi maupun perusahaan sebagai benda atau tempat melakukan aktivitas pekerjaan.

Setiap kantor memiliki kebutuhan sarana prasarananya masing-masing. Oleh karena itu sarana prasarana menjadi sesuatu yang penting untuk terlaksananya aktivitas kerja pegawai. Pengelolaan sarana prasarana kantor yang baik, efisien, tepat, dan efektif, mutlak diperlukan oleh perkantoran untuk mencapai tujuan atau target kerja yang diinginkan. Suatu kantor dalam melaksanakan kegiatan serta tugas kantor membutuhkan sarana prasarana yang memadai, agar tujuan pelaksanaan setiap kegiatan dan tugas kantor dapat terlaksana dengan optimal. Kantor yang baik tentunya memiliki manajemen sarana prasarana yang terkoordinasi dengan baik untuk menunjang pelaksanaan kerja yang optimal. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana prasarana kantor dinas PMPTSP khususnya izin mendirikan bangunan masih minim sarana prasarana dimana dalam pelayanannya belum mempunyai gedung pelayanan sendiri namun masih bergabung dengan bidang-bidang lain serta komputer hanya satu unit yang mencakup semua jenis izin sehingga perlu di adakan penambahan serta ruang tunggu pemohon belum ada hanya ruang tamu kantor yang dijadikan ruang tunggu sehingga perlu di benahi dan di tambahkan mengenai sarana prasarana kantor demi kenyamanan masyarakat dan pelayanan yang lebih optimal.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut ; 1) Sosialisasi sudah berjalan namun belum maksimal dikarenakan terkendala dengan minimnya anggaran dan sosialisasi belum menggunakan media masa namun masih secara manual penyampaian langsung menggunakan brosur serta

kurangnya masyarakat yang ikut dalam kegiatan sosialisasi tersebut sehingga masyarakat tidak paham akan pentingnya pengurusan IMB. 2) Waktu penyelesaian pelayanan belum optimal terkendala jaringan serta berkas yang menjadi persyaratan pengurusan izin mendirikan bangunan tidak lengkap sehingga lengkap dahulu baru bisa diproses dan itu membutuhkan waktu yang lama dalam melengkapi berkas tersebut dilain sisi juga kurangnya jumlah petugas yang memberikan pelayanan yang bekerja lebih dari satu pekerjaan sehingga dalam memberikan pelayanan tidak bisa tepat pada waktunya. 3) Sumber daya manusia (petugas) yang melayani dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik namun belum optimal yang menjadi lambatnya pelayanan adalah kurangnya jumlah pegawai yang melayani dan masalah jaringan serta berkas pemohon surat izin mendirikan bangunan yang tidak lengkap sehingga pelayanan yang ada sangat lambat. 4) Sarana prasarana kantor dinas PMPTSP khususnya izin mendirikan bangunan masih minim sarana prasarana dimana belum mempunyai gedung pelayanan sendiri namun masih bergabung dengan bidang-bidang lain serta komputer hanya satu unit yang mencangkup semua jenis izin serta ruang tunggu pemohon belum ada hanya ruang tamu kantor yang dijadikan ruang tunggu sehingga perlu dibenahi dan ditambahkan mengenai sarana prasarana kantor demi kenyamanan masyarakat dan pelayanan yang lebih optimal. 5) Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan seperti sosialisasi belum maksimal karena minimnya anggaran sehingga sosialisasi yang dilakukan manual belum menggunakan media massa, waktu penyelesaian yang lambat karena jaringan dan kelengkapan berkas pemohon, kurangnya, jumlah petugas yang memberikan pelayanan, serta minimnya sarana prasarana kantor sehingga pengurusan Izin Mendirikan Bangunan berjalan lambat dan belum optimal sesuai harapan

Rekomendasi

Berikut rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan yakni ; 1) Perlunya sosialisasi secara modern seperti lewat media masa serta sosialisasi secara langsung ketika ada kegiatan-kegiatan penting dengan menyebarkan brosur. 2) Waktu penyelesaian pelayanan lebih di maksimalkan sesuai ketentuan yang berlaku agar pelayanan dapat di optimalkan 3) Sumber daya manusia perlu di tambahkan agar pelayanan bisa di optimalkan 4) Perlu di tambahkan sarana prasarana kantor agar pelayanan lebih optimal dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. 5) Secara keseluruhan

dapat disarankan bahwa proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara perlu melakukan sosialisasi menggunakan media massa, menambah jumlah petugas yang memberikan pelayanan dan sarana prasarana penunjang agar pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dapat berjalan optimal

PENELITIAN LANJUTAN

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: 1) Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya memfokuskan beberapa indikator saja tidak secara keseluruhan. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar memperlengkap melakukan penelitian secara keseluruhan Terkait Izin Mendirikan Bangunan. 2) Memasukkan faktor-faktor lain yang diduga mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap Izin Mendirikan Bangunan kesulitan dalam pengajuan IMB dan sebagainya. 3) Melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti karena keragaman penelitian dapat memperkaya pengetahuan terutama di lingkungan akademik. 4) Melakukan penelitian lanjutan terkait pemahaman masyarakat mengenai Izin Mendirikan Bangunan dan Penataan Ruang yang mendalam khususnya berkaitan dengan sumber informasi/pengetahuan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada Allah SWT karena atas izin dan nikmatNya semuanya berjalan dengan lancar. Selanjutnya saya ucapkan terimakasih kepada ; 1) Tim pembimbing yang selalu mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan penelitian ini 2) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara 3) Para informan yang telah bersedia memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rahman, Ahmad & dkk. 2012. Reformasi Pelayanan Publik. Malang. Averroes Press.
- Ali Faried, 2015. Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju. Redefinisi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Benty & Gunawan. 2017. Efektivitas Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Layanan. Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana,
- Gunawan. 2017. Petunjuk Pelaksanaan Sosialisasi Terpadu. Jakarta: Depdiknas.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : Rajawali Pers.

- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media
- Mila Badriyah, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mukarom dan Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Pasolong, Harbani, 2012, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Prawira Arief. 2018. Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Rochmah. 2013. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes. Press.
- Sanipar. 2012. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republic Indonesia
- Silalahi. 2011. Asas Asas Manajemen. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- SJamsiar. 2014. Administrasi Pemerintahan Lokal. Malang: Agritek Pembangunan Nasional
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Sugianto 2015. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Gava Media.
- Peraturan Bupati Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan susunan organisasi Tugas Fungsi dan tata kerja sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Bolota, Gobel, Kadir

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik