

# KINERJA APARATUR BIROKRASI DALAM PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN KOTA PALU

**Ince Dian Afnita**

*afnita\_69@yahoo.com*

*Mahasiswa Program studi Magister Administrasi Publik pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The Problem raised within the society in the process of issuing building license (IMB) is what is the performance of the bureaucracy apparatus in issuing the IMB. This research is aimed at analyzing the performance of the bureaucracy apparatus in issuing building license and it is expected to provide a description concerning the performance of the bureaucracy apparatus in issuing building license at the City Housing and Space Management Office of Palu. This research used qualitative method in order to find out the evidences and phenomena in relation to the performance of bureaucracy apparatus in issuing the IMB. In order to measure the performance of the apparatus, the researcher uses five indicators suggested by Agus Dwiyanto, namely: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability. The informants in this research are those who understand and are responsible for issuing the IMB. The primary data were taken directly from the informants and the secondary data were also used. The techniques of data collection were interview, observation, and documentation. The data were analyzed in the three stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. It is found that doing observation, it showed that the performance of the bureaucracy apparatus of the City Housing and Space Management Office of Palu was not optimal. The apparatus productivity was not efficient and effectivity, the quality of service was little bit discriminative, the apparatus responsiveness was optimal, being ready and responsive in addressing the problem raised, the apparatus responsibility was carried out according to the regulations even though there were some difficulties, and the apparatus accountability was low, meaning that the apparatus did not understand well their jobs and the government policy for those who deal with the IMB seemed unfair.*

**Keywords:** *The Performance of Bureaucracy, Issued of Building License (IMB)*

Kehadiran Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2000 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, mengisyaratkan bahwa seluruh bangunan di Palu wajib memiliki IMB. Sayangnya, perda tersebut hanya memuat ketentuan dan tata cara pemungutan retribusi Izin Mendirikan Bangunan saja, di tahun 2008 pemerintah Kota Palu merevisi Peraturan daerah Nomor 14 tahun 2000 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan menjadi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008, Dimana revisi ini telah memasukkan ketentuan teknis tentang tata cara mendirikan bangunan dan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib retribusi. Pada tahun 2012, Perda

Nomor 10 tahun 2008 mengalami revisi kembali dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Revisi Peraturan Daerah Kota Palu ini dilakukan untuk menyempurnakan dari Perda sebelumnya, dimana dalam Perda Kota Palu Nomor 10 Tahun 2012 menjelaskan secara detail tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti masalah perizinan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), antara lain kinerja pegawainya dalam penerbitan IMB, dimana begitu banyak pengaduan atau keluhan dari masyarakat

seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan serta masih banyak dijumpai tindakan-tindakan yang berindikasi KKN dan kenyataan yang terjadi di Kota Palu bahwa bangunan yang memiliki IMB masih dalam kisaran 40 persen. Sesuai data yang tercatat pada Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, jumlah bangunan yang ada di Kota Palu sekitar 70 ribu lebih. Namun yang memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baru sekitar 32 ribu.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk menganalisis Kinerja Aparat Birokrasi dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, sehingga ditemukan strategi peningkatan mutu Aparat birokrat dalam penerbitan IMB.

Dalam mengukur kinerja aparat pemerintah harus bersifat multidimensional. Menurut Agus Dwiyanto (2002:48) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah sebagai berikut : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

## METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian secara kualitatif. Menurut Irawan (2006:5) metode kualitatif disebut sebagai 'Natural inquiry (karena konteksnya yang natural, bukan artifisial), atau Interpretive inquiry (karena banyak melibatkan faktor-faktor subyektif baik dari informan, subjek peneliti itu sendiri)'.<sup>7</sup>

Informan dalam penelitian ini yang dipilih secara purposive terdiri dari aparat/pegawai Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu yaitu Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ibu Emi Awaly.

ST dan dua orang staf yaitu Ibu Nurcaya Nurdin dan Pak Felix, serta dua orang masyarakat pemohon IMB yaitu Ibu Nurfadlia dan Bapak Agus. SE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*), yaitu untuk mencatat persepsi dan opini informan berkaitan dengan masalah-masalah/fenomena penelitian.
2. Observasi, dilakukan untuk menunjang kevalidan informasi yang diperoleh melalui wawancara,
3. Dokumentasi, merupakan pencarian data mengenai sesuatu hal yang berupa catatan buku, surat kabar, agenda, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan fokus penelitian.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Reduksi Data

Pengumpulan data yang sudah dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi direduksi dengan memberikan kode dan memilah semua informasi baik dari data sekunder maupun primer kepada aspek-aspek tertentu dan diharapkan memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.

### 2. Display Data/Penyajian Data

Setelah data-data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkumpul dan direduksi peneliti kemudian mengolahnya dan menyusun menjadi suatu bentuk utuh yaitu tentang bagaimana mekanisme kinerja aparatur birokrasi dalam penerbitan IMB.

### 3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Setelah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian disajikan kemudian ditarik benang merah dari seluruh pembahasan menjadi suatu kesimpulan yang menjawab pertanyaan dan tujuan dari penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab terhadap masalah penataan pemukiman, dimana pembentukannya instansi ini adalah untuk melakukan

perencanaan penataan kota. Kinerja pegawai dalam hal pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangatlah mempengaruhi hasil dari suatu penataan kota. Berikut jumlah pegawai dan tugas masing-masing dalam proses penerbitan IMB.

**Tabel 1. Daftar nama dan tugas aparat di Seksi Penelitian dan Pengendalian**

No	Nama	Tugas
1	Emi Awaly, ST	- Pemeriksaan Surat Keputusan (SK) -Menerbitkan Rekomendasi IMB
2	Hadi Purwanto	-Advis Planning -pemeriksaan site plan
3	Nurcaya Nurdin	Advis Planning -Konsep SK
4	Talokon Felix. ST	-Pengukuran Lahan
5	Tamsir, ST	-Site Plan
6	Agriansyah	Pengukuran Lahan -Site plan
7	Suciati, ST	Pengukuran Lahan
8	Iqlima, ST	Site Plan dan perincian biaya
9	Moh. Arsyad. ST	Site Plan dan perincian biaya Verifikasi Berkas
10	Murni. SE	-Pemeriksaan Gambar
11	Dewi Sandra	-Sketsa dan Hitungan Luasan Konsep SK
12	Herlina	Pengetikan SK Bendahara

Sumber : Dinas Tata Ruang dan Perumahan Kota Palu

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparat birokrasi dalam penerbitan IMB ini adalah sebagai berikut :

### (1) Produktivitas

Konsep produktivitas menurut Agus Dwiyanto (2002:48) tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Istilah *output* berkaitan dengan efektivitas dalam mencapai hasil atau prestasi, sedangkan input berkaitan dengan sumber-sumber yang dipergunakan berhubungan dengan efisiensi dalam mendapatkan hasil dengan penggunaan sumber daya manusia yang maksimal. Dalam penelitian ini

Produktivitas aparat dapat dilihat dari efisiensi dan efektifitas aparat Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, dimana tingkat efisiensi ditinjau dari tingkat penggunaan SDM, tingkat penggunaan waktu, tingkat penggunaan fasilitas dan peralatan, tingkat pelaksanaan rapat koordinasi. Sedangkan tingkat efektifitas ditinjau dari target yang dicapai, tingkat keberhasilan atau penyelesaian tugas, tingkat kehadiran atau absensi aparat.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap aparat Dinas Penataan ruang dan perumahan Kota Palu pada hari senin tanggal 8 Oktober 2012 sebagai berikut : Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ibu Emi awaly.ST mengatakan bahwa ;

*“Dinas Penataan Ruang dan Perumahan kota Palu meletakkan aparat di suatu bidang atau seksi sudah sesuai dengan kepatutan ilmu, keahlian dan pengalaman kami sebagai aparat, sehingga kami pun dalam bekerja tidak merasa kesulitan, artinya adaptasi dengan pekerjaan tidak lama. Kantor kami pun menyediakan fasilitas dan peralatan yang kami butuhkan untuk menunjang pekerjaan kami, seperti komputer, meja gambar, kendaraan operasional dan lain sebagainya, sehingga pekerjaan bisa dapat cepat selesai.” (Wawancara, tanggal 8 Oktober 2012).*

Ini menunjukkan bahwa Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu telah melaksanakan tugasnya secara efisien karena telah menyediakan segala kebutuhan dari para aparat untuk melaksanakan pekerjaan sesuai tupoksi mereka, akan tetapi masih saja ada yang belum memadai, menurut salah satu informan yaitu pemohon IMB bapak Agus SE bahwa :

*“aparat disini (Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu) masih ada juga yang belum tau apa saja pekerjaan mereka, terbukti pada saat saya bertanya tentang biaya IMB saya pada ibu itu (sambil menunjuk pada salah satu aparat di dinas) dia hanya menjawab wah saya kurang tau coba saja bapak tanya ke teman saya yang menghitung biayanya, padahal ibu itu kan dibagian penelitian dan pengendalian juga, harusnya mereka saling berkoordinasi dong.” (Wawancara, tanggal 18 Oktober 2012).*

Ternyata benar bahwa tidak semua aparat tau dan mengerti akan tupoksi masing-masing, karena pada saat melakukan wawancara dengan beberapa aparat peneliti menemukan pernyataan-pernyataan yang berbeda-beda.

Produktivitas kinerja aparat juga dilihat dari sisi efektifitas kerja atau hasil kerja aparat yaitu suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dari pekerjaan dapat tercapai. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ibu Emi Awaly.ST berikut :

*“Dalam pencapaian target memang tidak seratus persen memuaskan akan tetapi kami bekerja berusaha unttuk semaksimal mungkin menghasilkan hasil kerja yang dapat memuaskan semua pihak, keberhasilan kami dalam menyelesaikan tugas adalah apabila semua persyaratan telah terpenuhi dan target yang telah kami tentukan bersama-sama telah terpenuhi artinya kami dapat menyelesaikan tahap-tahapan dari proses penerbitan IMB itu sesuai dengan apa yang telah kami targetkan baik dari segi waktu dan ketepatan ukuran gambar dan biayanya.” (Wawancara, tanggal 12 Oktober 2012).*

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa tingkat keberhasilan aparat dalam menyelesaikan proses penerbitan IMB tergantung pada kelengkapan persyaratan berkas IMB dan kehadiran para aparat yang bertugas di masing-masing bagian Penerbitan IMB tersebut, karena sistem kerja di bagian penerbitan IMB dalam hal ini terdapat di seksi Penelitian dan Pengendalian adalah kerja tim, semua saling berhubungan dan berkaitan. Dari hasil pemantauan peneliti tentang tingkat kehadiran atau absensi aparat di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu sangatlah ketat, ada sanksi untuk aparat yang tidak hadir tanpa pemberitahuan.

Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ibu Emi Awaly.ST membenarkan pantauan peneliti:

*“memang betul kalau menyangkut masalah kehadiran dinas sangatlah ketat jangankan itu masalah keterlambatan di apel pagi pun itu menjadi suatu masalah bagi aparat. Kami disini memiliki tiga kali absen yaitu pagi jam 7.15, siang setelah istirahat jam 13.30, dan sore hari jam 16.00, kami sebagai aparat diatur dalam undang-undang kepegawaian, dan kedisiplinan pegawai serta pekerjaan yang menuntut kehadiran kami. Jadi kalau ada aparat yang tidak hadir maka itu bisa juga menghambat keberhasilan dari pekerjaan kami disini, karena semua aparat yang ada di ruangan ini (seksi penelitian dan Pengendalian) memiliki pekerjaan yang*

*saling berkaitan dan saling berhubungan tidak putus seperti halnya rantai makanan, ade tau kan proses rantai makanan? Nah kami bekerja seperti itu, jadi kalau ada aparat yang tidak hadir maka itu bisa membuat pekerjaan jadi terhambat dan itu bisa membuat berkas bisa lama selesainya. ” (Wawancara, tanggal 12 Oktober 2012).*

Dari uraian wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kehadiran sangatlah mendukung untuk kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas dalam hal ini proses penerbitan IMB, dinas telah menetapkan peraturan yang ketat masalah kehadiran aparat tersebut.

Keseluruhan data dan hasil wawancara yang diperoleh peneliti mengenai produktifitas aparat Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu dapat disimpulkan bahwa Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu sangat memperhatikan nilai produktifitas dalam melaksanakan tugas, dalam hal ini adalah proses penyelesaian Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan baik itu dari segi efisinsinya maupun segi Efektifitasnya. Walaupun sebenarnya masih terdapat kekurangan di dalam dinas itu sendiri yaitu mengenai penempatan aparat yang tidak tau tupoksinya, hal ini terbukti dengan masih saja ada aparat yang tidak tau apa yang menjadi tugasnya. Kerja tim yang membuat pekerjaan bisa selesai dengan cepat dan mendapatkan hasil yang maksimal sehingga seluruh aparat yang ada di dinas Penataan Ruang Kota Palu dituntut untuk memiliki tanggung jawab akan keberhasilan dan kesuksesan dari pada pekerjaan yang diemban, dalam hal ini pekerjaan tersebut adalah proses penyelesaian IMB.

## **(2) Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan diartikan sebagai bentuk kepuasan dari pengguna jasa terhadap pelayanan publik, karena kualitas pelayanan cenderung penting dalam menjelaskan kinerja aparat dalam melaksanakan tugas. Hal ini disebabkan karena banyaknya terjadi kasus

ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari suatu organisasi publik atau instansi yang berhubungan langsung dengan para pengguna jasa publik. Dalam hal ini aparat paham betul bahwa mereka menempatkan masyarakat menjadi orang terpenting yang harus dilayani, karena masyarakat pengguna jasa merupakan penilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh para aparat di Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat salah satu informan yaitu Ibu Emi Awaly.ST selaku Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota mengatakan bahwa :

*“Kami mengetahui siapa yang harus kami layani. Kami tidak merasa berjasa dengan melayani masyarakat pemohon, justru kami berterima kasih telah mendapat kesempatan untuk melayaninya. Karena dengan melayani masyarakat berarti kami dikantor bukan hanya duduk-duduk saja dan menerima gaji buta, tetapi kami bekerja apalagi itu adalah bidang kami yaitu melayani masyarakat”. Apalagi masyarakat yang datang untuk melakukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini.”(Wawancara, tanggal 22 Oktober 2012).*

Dalam hal ini peneliti menanyakan aparat apakah pernah menanyakan kepada masyarakat pengguna jasa atau pemohon IMB tentang pelayanan mereka. Komentar Ibu Emi Awaly.ST sebagai berikut :

*“ untuk hal itu kami tidak pernah bertanya langsung akan tetapi kami dapat mengetahuinya dari adanya aduan atau saran yang diajukan kepada kami melalui kotak saran yang diletakkan di depan dekat dengan meja penerima berkas pemohon, dan kami juga bisa melihat dari sikap para pemohon yang datang ke kantor kami.” (Wawancara, Tanggal 22 Oktober 2012 ).*

Dari hasil wawancara, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa aparat tidak menanyakan kepuasan pemohon secara langsung akan tetapi dapat melihat dari sikap

pemohon IMB dan mengetahui dari adanya kotak saran dan aduan yang telah disediakan oleh kantor, Dengan adanya saran atau aduan dari masyarakat pengguna jasa dalam hal ini adalah pemohon IMB akan segera diketahui dan ditindak lanjuti sehingga apa yang diinginkan masyarakat bisa dilakukan atau dipenuhi oleh para aparat dikantor Dinas Panataan Ruang Kota Palu.

### (3) Responsivitas

Menurut Dwiyanto konsep responsivitas yang diterapkan pada urusan publik dan dikerjakan oleh organisasi birokrasi publik adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan salah satu staf Dinas penataan ruang dan perumahan Kota Palu seksi penelitian dan pengendalian Ruang kota yaitu Ibu Nurcaya Nurdin mengatakan bahwa :

*“Dalam rangka meningkatkan citra pelayanan dikantor ini, kami selalu ditekankan oleh pimpinan untuk selalu tanggap pada permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat pemohon ijin. Apabila ada pengaduan dari pemohon, kami akan segera menindaklanjutinya. Kami sangat memperhatikan komplain dari masyarakat pemohon yang merasa hasil kerja kami dan pelayanan yang kami berikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan mereka.”* (Wawancara, tanggal 9 November 2012).

Perkataan Ibu Nurcaya Nurdin dibenarkan oleh kepala seksi penelitian dan pengendalian Ruang Kota, Ibu Emi awaly. ST :

*“memang benar untuk meningkatkan pencitraan yang baik kami selalu menginstruksikan kepada semua aparat yang ada di lingkungan kantor ini harus tanggap dalam melihat suatu permasalahan apalagi ini mengenai pelayanan dan kinerja kami*

*dalam melaksanakan pekerjaan.misalkan adanya komplain dari masyarakat pemohon IMB, dan komplain dari pemohon akan kami iterima dengan baik, tentunya dengan terlebih dahulu dipelajari permasalahan apa yang dikomplain oleh pemohon tersebut. Setelah itu akan diadakan pembenahan dan solusi terhadap komplain sesuai dengan ketentuan yang ada”.* (Wawancara, tanggal 9 November 2012).

Dari hasil wawancara diatas jelas terlihat bahwa pihak kantor Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu sangat memperhatikan adanya komplain atau keluhan dari masyarakat pemohon IMB, ini terbukti dengan kesigapan mereka dalam meninindak lanjuti keluhan dan komplain yang ada. Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu juga memantau apa yang terjadi di luar lingkungan kantor. Sebagai contoh ada keluhan dari masyarakat melalui rubrik di salah satu surat kabar, Berikut adalah berita yang dikutip dari salah satu koran yang ada di Kota Palu :

*“Proses layanan IMB yang memakan waktu lama dan berbelit-belit membuat masyarakat enggan untuk mengurus IMB, sedangkan masyarakat ingin segera membangun rumah atau bangunan mereka, hal inilah yang membuat banyaknya bangunan yang tidak memiliki IMB.* (Lasnardi, Media Alkhairat tanggal 23 agustus 2012 judul *“Tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya IMB).*

Dari hasil keseluruhan wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa aparat kantor Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, sangat peduli dan memperhatikan komplain dari masyarakat dalam hal ini adalah masyarakat pemohon IMB, serta mencari solusi untuk hal tersebut. Walaupun solusi yang diberikan oleh aparat kadang tidak sepenuhnya diterima oleh masyarakat pemohon IMB. Hal ini terbukti dengan hampir setiap hari mereka memeriksa kotak saran dan aduan yang telah disediakan di kantor Dinas Penataan Ruang dan Perumahan

Kota Palu, para aparat berusaha secepatnya menanggapi serta menyelesaikan jika ada aduan dan komplain, saran dan aduan tidak hanya diketahui melalui kotak saran dan aduan yang disediakan oleh kantor, keluhan dan komplain dapat diketahui pula melalui media massa.

#### (4) Resposibilitas

Responsibilitas diartikan sebagai kinerja organisasi, lembaga, atau institusi dalam melaksanakan kegiatan organisasi publik atau dalam melaksanakan program kerja dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan ketentuan administrasi yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Hal ini menuntut para aparat bekerja dengan baik serta harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka sebagai aparat. Struktur birokrasi pada prinsipnya merupakan suatu gambaran akan tugas pokok dan fungsi setiap organisasi. Melalui struktur organisasi akan diperoleh kejelasan mengenai batasan kewenangan, tugas dan tanggungjawab setiap aparatur yang terlibat di dalam sebuah institusi. Seperti yang di ungkapkan oleh Kepala seksi penelitian dan pengendalian ruang kota Ibu Emi Awaly.ST bahwa :

*“Struktur birokrasi dikantor ini sebetulnya sudah bagus, diharapkan struktur birokrasi ini akan mampu mewujudkan kinerja yang bagus pula, namun kedepannya memang masih perlu diadakan suatu upaya penyempurnaan sehingga aspek-aspek yang merupakan aspirasi dari masyarakat dapat ditampung. (Wawancara, tanggal 23 November 2012 ).*

Struktur organisasi sangat mendukung dalam pencapaian kinerja yang baik, akan tetapi hal itu tergantung dari pegawainya masing-masing dalam mengetahui tugas pokok dan fungsi mereka dalam bekerja.

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa hasil pekerjaan aparat dilingkungan dinas penataan ruang dan perumahan kota Palu telah memenuhi

persyaratan. Produk pelayanan yang diberikan organisasi sebagai penyedia pelayanan dalam proses penerbitan IMB telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta harus sesuai pula dengan prinsip-prinsip administrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai dasar setiap penerbitan surat keputusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Di dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keputusan (SK) penerbitan IMB yang dikeluarkan merupakan bukti legalitas bagi pemegang ijin sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat informan yang merupakan staf di seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota, Bapak Felix mengatakan bahwa :

*“ Hasil pekerjaan kami telah memenuhi persyaratan. Pelayanan yang kami berikan sebagai penyedia pelayanan proses penerbitan IMB telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar setiap penerbitan surat keputusan perijinan. Surat Keputusan penerbitan IMB yang dikeluarkan merupakan bukti legalitas bagi pemegang ijin dan Surat Keputusan (SK) ini sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan”. (Wawancara, tanggal 20 November 2012).*

Senada dengan stafnya, Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota Ibu Emi Awaly mengatakan bahwa :

*“Hasil pekerjaan kami telah memenuhi seluruh persyaratan yang ada dan memuaskan semua pihak. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme yang jelas, maka akan diperoleh hasil pekerjaan yang sesuai dengan persyaratan dan tentunya akan memuaskan semua pihak. Dalam bekerja kami selalu berpatokan pada Peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Palu, kami tidak akan bertindak atau bekerja di luar ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang*

*ada. Dan semua staf yang ada di seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota ini betul – betul bekerja sesuai aturan dan berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas masing-masing untuk mencapai hasil yang maksimal pula.” (Wawancara, tanggal 23 november 2012 ).*

Seorang warga masyarakat yang melakukan pengurusan IMB yaitu Bapak Agus.SE mengatakan kepada peneliti bahwa : *“Kata Aparat di kantor Dinas Penataan Ruang Kota Palu proses penerbitan IMB paling lambat 2 minggu sudah selesai, akan tetapi ternyata IMB saya ada setelah 1 bulan berkas saya ada disana, bagaimana saya tidak emosi. Padahal mereka sendiri yang mengatakan bahwa penerbitan IMB itu berdasarkan prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan, tapi buktinya?”.*(Wawancara, tanggal 18 Oktober 2012).

Perkataan dari salah seorang pemohon IMB ini langsung ditanggapi oleh kepala seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota Ibu Emi Awaly. ST ketika Peneliti Memberitahukan adanya Keluhan dari Bapak Agus SE.

*“Kami melakukan pekerjaan memang harus sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan, akan tetapi kalau keterlambatan SK IMB nya itu belum tentu dari kami disini, karena IMB ini dikeluarkan oleh BP2T mungkin berkasnya masih ada yang kurang makanya belum sampai ke kantor kami. Dalam penerbitan izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini kami hanya sebagai pelaksana teknis, atau bisa jadi lamanya IMB ini dikarenakan para pejabat yang berwenang lagi tidak berada di tempat, kalo kami disini bisa menyelesaikan proses dari mulai pengukuran sampai pembuatan Surat Keputusan bisa selesai dalam jangka waktu 2 sampai 3 hari saja “. (Wawancara, tanggal 23 November 2012).*

Memang tidak seratus persen semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya, karena pekerjaan tersebut harus sesuai

dengan ketentuan yang ada. Hambatan utama yang sering menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian surat Izin mendirikan Bangunan (IMB), adalah kekuranglengkapan berkas pemohon, Serta ada beberapa hal yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu penyelesaian pelayanan, diantaranya adalah memerlukan pemeriksaan dari tim teknis sehingga perlu waktu untuk mengadakan koordinasi. Di samping itu banyaknya kegiatan pimpinan mengakibatkan tertumpuknya surat-surat yang membutuhkan penandatanganan dengan segera.

### **(5) Akuntabilitas**

Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau institusi, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemohon IMB, aparat Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu harus paham dan tahu tentang perda IMB, karena dalam perda tersebut telah diatur tata cara proses penerbitan IMB, baik itu untuk masyarakat maupun untuk aparat dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat pemohon IMB. Seperti yang di ungkapkan oleh kepala seksi Penelitian dan Pengendalian Ruang Kota, Ibu Emi Awaly.ST :

*“Seperti yang pernah saya ungkapkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan kami diatur oleh peraturan yang ada, dalam melayani pemohon IMB Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), nah inilah yang menjadi mekanisme kami dalam melaksanakan tugas.” (Wawancara, tanggal 6 Desember 2012).*

Dari hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa mereka memberikan informasi kepada pemohon IMB secara tepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dinas Penataan Ruang dan Perumahan kota Palu menghasilkan keluaran

yang dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki kepastian hukum misalkan dalam mengeluarkan Surat Keputusan (SK) IMB. Surat Keputusan (SK) IMB ini diberikan kepada masyarakat pemohon IMB sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melalui proses dan mekanisme yang telah ditentukan. Hal ini dibenarkan oleh kepala Seksi penelitian dan Pengendalian Ruang Kota, Ibu Emi Awaly.ST :

*“Surat Keputusan (SK) IMB akan diterbitkan jika sudah melalui proses dan mekanisme yang telah ditentukan oleh pemerintah kota, serta kami tidak akan berani menerbitkan SK IMB tersebut tanpa melalui proses dan mekanismenya, karena itu merupakan suatu pelanggaran. Dalam Peraturan Pemerintah Daerah Kota Palu tentang Perijinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) No. 10 Tahun 2012, semuanya telah diatur didalamnya, mulai dari tata cara persyaratan permohonan IMB, kewenangan, jangka waktu proses IMB sampai dengan sanksi-sanksi pidana,”*(Wawancara, tanggal 6 Desember 2012).

Pemerintah Kota Palu pada tahun 2012 mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Palu No. 10 Tahun 2012 tentang Perijinan Izin mendirikan Bangunan (IMB) didalamnya dengan jelas menerangkan tentang kewenangan pemberian izin, tata cara persyaratan permohonan IMB, jangka waktu proses IMB, rincian biaya retribusi IMB, dan sanksi-sanksi pidana apabila terjadi pelanggaran. Akan tetapi masih ada aparat yang belum mengetahui secara mendalam, hal inilah yang kadang-kadang membuat aparat dalam menjelaskan kepada masyarakat tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Seperti penuturan kepala seksi Penelitian dan Pengendalian Dinas Penataan Ruang dan perumahan Kota Palu, Ibu Emi Awaly. ST, bahwa :

*“saya akui bahwa memang tidak semua aparat dikantor ini yang tau ada perubahan Perda, dan kami juga tidak secara langsung*

*mensosialisasikan baik itu kepada aparat di dinas maupun kepada pihak masyarakat, kami hanya mengcopy perda tersebut lalu membagikannya.mereka baca atau mereka (aparat) mengeti saya tidak tau,itulah kekurangan dari kami.”* (Wawancara, tanggal 6 Desember 2012).

Dari keterangan ibu Emi jelas terlihat bahwa dalam mensosialisasikan Perda dikalangan aparat saja dinas belum maksimal artinya perda ini belum diketahui oleh seluruh aparat yang ada di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, apalagi di kalangan masyarakat. Akuntabilitas juga dapat dilihat dari tingkat konsistensi antara kebijakan dan kegiatan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu dengan aspirasi masyarakat. Seperti hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penelitian dan Pengendalian Ibu Emi Awaly.ST :

*“Dalam penyelesaian proses IMB kami memang tidak bisa menargetkan secara pasti waktu penyelesaiannya,akan tetapi kalau untuk masalah teknisnya kami dapat menargetkan dengan pasti artinya proses dari mulai pengukuran sampai pada proses penerbitan SK itu dapat kami lakukan sesuai dengan ketentuan yang ada, akan tetapi untuk proses pengesahan SK penerbitan surat IMB itu bukan kewenangan kami melainkan kewenangan para pejabat yang berwenang, yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Kota Palu dan Walikota Palu. Jika mereka ada di tempat berarti penyelesaiannya bisa sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, akan tetapi jika lagi ada perjalanan dinas yah berarti surat SK IMB itu harus menunggu mereka. Sedangkan yang seperti ade maksud tentang kebijakan dari atasan mengenai penerbitan IMB ini, memang ada dan kami pernah mengalaminya.”* (Wawancara, tanggal 6 Desember 2012).

Dari penjelasan informan diatas menunjukkan bahwa proses kerja di Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu sebenarnya telah sesuai dengan ketentuan yang ada akan tetapi pengesahan suatu ijin

memerlukan waktu yang bisa cepat dan bisa pula lama, dikarenakan prosedur melewati beberapa pejabat untuk pengesahannya, apa bila salah satu dari pejabat berwenang tidak berada ditempat maka surat izin tersebut belum bisa di ambil oleh masyarakat pemohon, Pemerintah Kota Palu mengeluarkan satu kebijakan bagi investor untuk melakukan perijinan IMB ini terlihat dari pernyataan bapak Walikota Palu Rusdi Mastura dalam satu Media lokal di Kota Palu yaitu koran Radar Sulteng tanggal 27 September 2012 dengan judul “ Walikota Palu kasih diskon 40% buat Investor” menurut ibu Emi Awaly.ST bahwa :

*“Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini bapak Walikota tidak sembarangan banyak pertimbangan yang telah dipikirkan untuk kemajuan Kota Palu tentunya. Dalam hal ini sudah pasti untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palu, karena retribusi IMB merupakan salah satu penerimaan PAD terbanyak yang ada di Kota Palu, dan bukan hanya itu saja dengan banyaknya investor membangun di Kota Palu berarti banyak pula membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat Kota Palu kan de? Maka dari itu lah bapak Walikota berani untuk mengeluarkan kebijakan bagi investor dengan diberikannya diskon dan kemudahan-kemudahan dalam proses penerbitan IMB. sebenarnya kami sebagai aparat pelayan masyarakat tidak membedakan siapapun yang datang mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik itu dari kalangan masyarakat biasa, keluarga pejabat, keluarga kami, pengusaha, dan para investor, akan tetapi kami hanyalah staf bukan sebagai pemegang kewenangan. Secara pribadi saya juga merasa memang ada perlakuan yang berbeda antara masyarakat dan para investor seperti yang ade katakan bahwa ada yang keberatan dengan kebijakan bapak Walikota akan tetapi sebenarnya kami juga banyak kok memberi kemudahan bagi masyarakat, Cuma tidak*

*perlu di katakan itu hanya antara petugas dan pemohon saja (sambil melontarkan senyum).” (Wawancara, tanggal 6 Desember 2012).*

Dengan uraian penjelasan dari informan diatas dapat diketahui bahwa memang benar adanya perbedaan perlakuan pelayanan yang dilakukan para aparat antara masyarakat dengan para investor, hal ini disebabkan oleh kebijakan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang akan tetapi kebijakan yang diambil oleh pejabat tersebut untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi, seperti halnya dilakukan oleh Bapak Walikota Palu Rusdi Mastura, kebijakan yang dikeluarkan itu untuk melaksanakan pembangunan dan kemajuan Kota Palu serta untuk memajukan perekonomian Kota Palu seperti yang dikutip dari koran Radar Sulteng berikut ini :

*“Kami akan memberikan potongan 40% izin mendirikan Bangunan bagi investor yang ingin mengembangkan usahanya di daerah Palu mengingat wilayah Palu memiliki wilayah-wilayah potensial yang dapat dikembangkan untuk bisnis.*

Dari hasil keseluruhan wawancara diatas menunjukkan bahwa akuntabilitas di Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu masih kurang, ini terlihat dari kurang transparannya informasi serta biaya penyelesaian IMB terhadap pemohon IMB, sosialisasi Perda Kota Palu tentang proses IMB masih sangat kurang, baik itu terhadap aparatnya sendiri maupun terhadap masyarakat Kota Palu, sehingga bagi aparat masih banyak yang belum mengetahui adanya perubahan-perubahan yang muncul di Perda Kota Palu yang terbaru, sehingga banyak menimbulkan pertanyaan dari masyarakat pemohon IMB, serta banyaknya terjadi keluhan dan aduan dari masyarakat Kota Palu tentang proses penebitan IMB, Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Palu dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga tidak adil, keterpihakan terhadap satu kalangan sosial yang ada di masyarakat sering terjadi, Walaupun sebenarnya

kebijakan yang diambil oleh pemerintah Kota Palu merupakan wujud untuk memajukan pembangunan di Kota Palu itu sendiri, serta untuk memajukan perekonomian dan peningkatan pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palu.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik suatu kesimpulan, dimana kinerja aparatur birokrasi pada Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu ternyata masih belum optimal. ini disebabkan kinerja aparaturnya yang belum efisien dan efektif dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian penerbitan IMB dan tingkat kepuasan dari masyarakat pemohon IMB, serta kebijakan yang diambil oleh pemerintah Kota Palu dalam proses penerbitan IMB tersebut.

Di dalam pelaksanaan proses penerbitan IMB ternyata masih saja ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan oleh aparat terhadap masyarakat pemohon IMB, terlihat pula dari kebijakan yang diambil oleh pemerintah Kota Palu yang terkesan berat sebelah antara masyarakat umum dan kalangan pengusaha dalam proses penerbitan IMB. hal inilah yang menimbulkan kecemburuan bagi masyarakat kota Palu yang melakukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan agar dinas penataan ruang dan perumahan kota Palu :

1. Agar lebih meningkatkan sosialisai bagi masyarakat maupun aparatnya sendiri tentang Peraturan Daerah (Perda) Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Serta perlunya sosialisasi pemahaman Tupoksi

masing-masing unit dalam struktur organisasi pada Dinas Penataan ruang dan Perumahan Kota Palu.

2. prosedur dan mekanisme/birokrasi yang terlalu panjang dan berbelit-belit harus bisa dirubah menjadi lebih singkat namun tidak mengurangi kualitas dari produk IMB tersebut. Serta penekanan terhadap aparat tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar para aparat bekerja sesuai dengan aturan dan SOP yang telah ditentukan. Diperlukan adanya koordinasi dan kerja sama yang baik antara dua instansi yang menangani perijinan di Kota Palu yaitu antara Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) dengan Dinas Penataan Ruang dan perumahan Kota Palu, demi kelancaran proses perijinan tersebut.
3. Disarankan agar aparat lebih transparan dan jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat pemohon IMB baik itu mengenai biaya, waktu dan mekanisme proses penerbitan IMB, dengan cara yang mudah diketahui dan dimengerti oleh masyarakat seperti mengadakan iklan layanan pentingnya memiliki IMB serta kemudahan dalam pengurusan IMB tersebut.
4. Disarankan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu hendaknya konsisten dengan aturan yang ada,yaitu memperlakukan semua pemohon perijinan sama dan adil tanpa ada diskriminasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih kepada Para Informan dan Seluruh pegawai Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penelitian ini

## DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, pusat Studi Kependudukan dan kebijakan, UGM, Yogyakarta

- ....., dkk, 2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press.
- Irawan, Prasetya, 2006, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Dia Fisip UI, Depok
- Perda Nomor 14 Tahun 2000 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Perda Nomor 10 Tahun 2008, Revisi tentang Retribusi Mendirikan Bangunan
- Perda Nomor 10 Tahun 2012, Tentang Izin Mendirikan Bangunan.
- Zubair , 27 September 2012, *Walikota Palu kasih diskon 40% buat Investor*, Radar Sulteng.
- Lasnardi, 23 agustus 2012, *Tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya IMB*, Media Alkhairat
- Dwiyanto, Agus, Agus Pramusinto & Yuyun Purbokusumo, 1993, *“Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di DIY dan Jateng”*, hasil penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.