

SISTEM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN ACEH TENGAH

Mawarni Fatma,S.H,M.H¹,Kamaruddin²

¹Dosen Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

²Mahasiswa Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

ABSTRAK

Adapun masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Takengon Kabupaten Aceh Tengah. Sedangkan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu, dengan mengadakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara meneliti langsung, mengumpulkan data, mengolah data, dan menginterpretasikan serta menyimpulkan keadaan teori-teori yang ada.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sesuai dengan mekanisme yang ada, hal ini bisa dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik itu antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama pegawai. Kerjasama ini sangat diperlukan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, khususnya dalam hal pekerjaan dimana aparatur yang satu dengan yang lainnya saling bekerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas tanpa tergantung kepada bidang lain.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan kota yang pesat mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk perkotaan. Penggunaan tata ruang haruslah lebih baik, karena dengan ruang yang kecil harus dapat menampung penduduk yang besar. Dari sisi lingkungan kebutuhan akan lahan untuk kepentingan perdagangan dan jasa akan semakin berkurang. Oleh karena itu sangat penting adanya

suatu penataan ruang yang baik dan

teratur. Pertumbuhan dan perkembangan kota yang pesat mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk perkotaan. Penggunaan tata ruang haruslah lebih baik, karena dengan ruang yang kecil harus dapat menampung penduduk yang besar. Dari sisi lingkungan kebutuhan akan lahan untuk kepentingan perdagangan dan jasa akan semakin berkurang. Oleh karena itu sangat penting adanya

Pada dasarnya manusia membutuhkan sistem pelayanan dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi suatu kewajiban maka perlu sepatutnya pemerintah

membuat strategi terhadap masalah yang di hadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri seperti: masalah dalam birokrasi, yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam menjalankan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing belum dapat dijalankan secara maksimal.

Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan kendala extern yakni yang datang dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan masalah pendirian bangunan. Seperti, kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor.

Pada dasarnya manusia membutuhkan sistem pelayanan dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan suatu kewajiban menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena merupakan suatu kewajiban menyelenggarakan pelayanan yang terbaik seharusnya pemerintah membuat suatu peraturan yang mengikat kepada pihak kampung dan Kecamatan untuk melakukan pengawasan secara berkala khususnya dalam memberikan pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan.

Pelayanan publik yang dapat diberikan oleh aparatur seperti, kecepatan dalam menyelesaikan masalah perizinan, pegawai yang selalu siap dalam membantu masyarakat dan pegawai yang

memiliki pengetahuan tentang pelayanan, adanya tingkat transparansi terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat.

Dengan adanya pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan masyarakat.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan dimana semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat, semakin bagus pula kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat Kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan.

Fenomena yang muncul pada saat ini adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan, mulai dari karakteristik jarak dari badan jalan serta proses dan prosedur dan tingkat transparansi pegawai terhadap sejumlah biaya lainnya. Pada saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan dan fasilitas yang mendukung.

Berdasarkan letak Geografis dan jumlah penduduk, pemerintah Kabupaten Aceh Tengah selaku perencana tata ruang kota dalam proses pembangunan diharapkan

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah Sistem Pelayanan

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan(IMB)Pada Kantor

STUDI KEPUSTAKAAN

Pengertian Sistem

Pada umumnya setiap merencanakan suatu tugas selalu berhubungan dengan sistem, ini terlihat dalam setiap gerak-gerik atau aktivitas manusia sehari-hari, baik yang ringan maupun yang berat. Dapat dikatakan sistem itu merencanakan suatu cara pelaksanaan tugas perampungannya tergantung pada kegiatan jumlah satuan kerja dalam perusahaan dengan tujuan menemukan corak kegiatan dan tata cara efisien.

Amrin (2006:12) mengatakan bahwa sistem merupakan himpunan unsur yang melakukan suatu kegiatan atau menyusun skema atau cara melakukan suatu kegiatan pemrosesan untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan dan hal tersebut dilakukan dengan cara mengolah data dan/ atau barang di dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan informasi, barang/jasa.

dapat membuat perencanaan yang sesuai dengan pola pemanfaatan ruang yang ada. Pemanfaatan ruang Kabupaten Aceh Tengah dimana sektor perdagangan dan jasa sebagai pusat penelitian yang menjadi target utama dalam perencanaan manajemen tata ruang yang berhubungan dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

Menurut Sinungan (2009:55) sistem dapat diartikan sebagai sekelompok unsur-unsur yang diatur menurut cara tertentu saling berkaitan dan membentuk kesatuan integral. Menurut Nugroho (2008: 17) mengatakan bahwa sistem dimaknai sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dan terorganisir dan diatur sehingga komponen-komponen tersebut menjadi satu kesatuan dalam mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa suatu sistem terdiri dari bagian-bagian atau unsur antara satu dengan yang lain saling berinteraksi untuk mencapai tujuan. Dengan demikian konsep sistem sangat berguna untuk menjalankan kegiatan-kegiatan dalam organisasi perusahaan, tanpa sistem kerja yang baik produktivitas sulit tercapai secara maksimal. Oleh

karenanya pendekatan sistem sangat penting peranannya dalam proses

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan strategi untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi pesaing, hal ini dikarenakan dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap konsumen maka konsumen akan mendapat kepuasan dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan perusahaan. Pengertian pelayanan berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia, (2005:573) adalah pelayanan berasal dari kata “layan” artinya membantu menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia Modern (2005:326) mengatakan bahwa pelayanan adalah orang yang bertugas untuk melayani orang lain. Pelayanan merupakan suatu keinginan atau suatu aktivitas yang diselenggarakan oleh seseorang maupun kelompok pada orang lain (pelanggan). Pelayanan yang baik merupakan kunci keberhasilan dalam suatu usaha maupun aktivitas yang bersifat jasa.

Pada saat ini yang ada pada tingkat produsen tidak hanya mampu memberikan mutu yang baik dan jumlah produk jasa, tetapi juga dari segi pelayanannya yang menyebabkan persaingannya

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Handoko (2006:99) secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dapat dibagi atas lima golongan, yaitu :

1. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada di sekitar tempat kerja pegawai, dimana secara langsung dapat

produksi.

semakin ketat, dimana dengan pengenalan system pelayanan yang baik, serta cepat dan tepat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Dalam Kamus Ekonomi (2006:225) pelayanan masyarakat (*social service*) merupakan bentuk pemerataan (*distribution*) pendapatan merupakan pemberian jasa, bantuan (*subsidi*) atau pembayaran dari masyarakat kepada perorangan atau keluarga untuk dipakai.

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang terkesan dengan pelayanan yang diberikan akan sulit untuk berpaling keperusahaan lain, untuk dapat memuaskan masyarakat pelayanan harus diberikan dengan baik cepat, tepat dan berkualitas serta pelayanan mampu memahami harapan masyarakat yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, karena kepuasan masyarakat adalah sasaran dan pelayanan sekaligus merupakan sasaran dari pemasaran. Pelayanan juga mempunyai arti suatu pekerjaan untuk membantu individu, kelompok, masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam hal apa saja untuk memecahkan masalah yang dihadapi dengan catatan atau perbuatan yang cepat dan memuaskan.

mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan unsur-unsur yang dapat digolongkan ke dalam lingkungan kerja.

2. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima para pegawai sebagai balas jasa yang telah mereka lakukan, bentuk

kompensasi dapat berupa gaji/upah, insentif, jaminan social dan perlengkapan kerja lainnya.

3. Disiplin

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standard atau peraturan yang telah di tentukan.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan yang lainnya, sehingga apa yang di komunikasikan dapat difahami, dimengerti dan dilaksanakan suatu hubungan antara sesama pegawai dalam suatu perusahaan baik secara vertical maupun horizontal.

5. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu tugas intern perusahaan untuk memperbaiki, membina serta mengembangkan tingkah laku, keterampilan, kemampuan dan pengetahuan pegawai.

Sedangkan menurut Anderson (2006:43) adapun faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yaitu struktur atau susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan suatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan suatu tugas.

Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Menurut Marbun (2006:95) “Izin di definisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara memperkenalkan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku.”

Sedangkan Peraturan MENDAGRI Nomor 32 Tahun 2010 mengartikan “Bangunan adalah bangunan gedung dan bangunan bukan gedung”. Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan

Pelayanan Perizinan Dan Jenis Perizinan

Menurut Basah (2011:170) izin adalah “perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Yusuf, dkk(2008:106) mengatakan bahwa

kontruksi yang menyatu 6atau didalam tanah dan atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegitan usaha, kegiatan sosial, budaya maupun kegiatan khusus. Sedangkan bangunan bukan gedung adalah suatu perwujudan fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan atau di dalam tanah dan atau air, yang tidak di gunakan untuk tempat hunian atau tempat tinggal.

izin adalah “suatu instrumen pemerintah yang bersifat yuridis preventif, yang digunakan sebagai sarana hukum administrasi untuk mengendalikan prilaku masyarakat”. Jadi, izin merupakan suatu perangkat hukum administrasi yang digunakan oleh pemerintah untuk mengendalikan warganya.

Sedangkan menurut Ratminto, dkk (2010:5) yang dimaksud dengan pelayanan perizinan yaitu: Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk

Pengertian Pelayanan Jasa

Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, diantaranya pengertian yang paling sederhana yaitu hanya berupa pelayanan yang diberikan oleh seseorang, baik yang dapat dilihat (*explicit service*), yang bisa dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Sedangkan menurut Jasfar (2005: 13) jasa merupakan suatu fenomena yang sangat rumit. Sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan-perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain

Pengertian Jasa

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan di konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.

Menurut Rambat, dkk (2009:6) jasa merupakan semua aktivitas ekonomia yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi yang umumnya dihasilkan dan konsumsi secara kebersamaan

pelayanannya adalah izin. Adapun jenis pelayanan yang diberikan adalah Izin Gangguan (Ho), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Parawisata, Surat Izin Kesehatan, Izin Tempat Usaha Koperasi, Izin Trayek, Izin Usaha Angkutan, Izin Penyelenggara Reklame, Izin Usaha Kontruksi (UJK), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri (IUI), Tanda Daftar Gudang (TDG).

yang pada dasarnya bersifat intangible ataupun tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen.

serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Menurut Tjiptono (2006: 6) mengemukakan jasa sebagai tindakan atau perbuatannya yang tidak memiliki wujud dan dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain tanpa menghasilkan sesuatu.

Menurut Jasfar (2005:15) kata jasa mempunyai banyak arti dan

ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*) yang bisa dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Sedangkan menurut Kotler (2005:16) jasa adalah sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan

Pengertian Karakteristik Jasa

Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu. Oleh sebab itu, jasa memiliki beberapa karakteristik unit yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. Menurut Tjiptono (2004: 18) karakteristik jasa adalah sebagai berikut:

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda: maka jasa adalah perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Hal tersebut yang menyebabkan jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual

atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dari berbagai definisi di atas, tampak bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang bersangkutan tidak selalu menyadari. Jasa tidak suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. *Variability / heterogeneity / inconsistency* (berubah-ubah)

Jasa bersifat sangat variable karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi.

d. *Perishability* (tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan)

Yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

e. *Lack of Ownership* (jasa disewakan)

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat yang dibeli. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses

personal atau suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

Berdasarkan karakteristik produk jasa tersebut, menurut Kotler (2009: 84) "*The Offter*" atau penawaran jasa dapat dibagi menjadi empat kategori, yaitu:

1. Barang murni berwujud (*a pure tangible good*) contoh sabun mandin, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk.

Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah pengelolaan individu-individu dalam suatu organisasi dari hubungan employer-employer terutama untuk menciptakan pemanfaatan individu-individu itu secara produktif dalam usaha mencapai tujuan organisasi dalam rangka pencapaian kepuasan kebutuhan.

Menurut pendapat Hasibuan (2005:10) sumber daya manusia

Pengertian Standart Operating Procedure (SOP)

Standart Operating Procedure (SOP) adalah dokumen tertulis yang membuat procedure kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis, SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil, produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan Kepuasan pelanggan. Adapun tujuan dari *Standart Operating Procedure (SOP)* menurut Shafiyah (2012:2) antara lain adalah sebagai berikut:

2. Barang berwujud dengan jasa yang menyertainya (*a tangible good with accompanying*) untuk meningkatkan daya tarik konsumen, contoh computer dengan jasa instalnya.
3. Jasa mayor disertai dengan jasa minor (*a major service with accompanying minor goods and service*), contoh jasa penerbangan kelas satu.
4. Jasa murni (*a pure services*) contoh jasa penjaga anak dan psikotripsi.

adalah peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan sistem pemerintahan dan masyarakat. Menurut Mangkunegara (2005:2) sumber daya manusia adalah suatu pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

- a. Agar pekerja dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja
- b. Agar pekerja dapat mengetahui dengan jelas peran dan posisi mereka dalam perusahaan
- c. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, tanggung jawab dan staff terkait dalam proses tersebut
- d. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu prosedur kerja
- e. Mempermudah perusahaan dalam mengetahui terjadinya

inefisiensi proses dalam suatu prosedur kerja.

Sedangkan manfaat dari *Standart Operating Procedure (SOP)* menurut Ida Shafiyah (2012:3) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas dan sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan
- b. Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja

METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada **Lokasi dan Objek Penelitian**

Adapun lokasi dalam penelitian yaitu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Jl. Kartini No. 03 Takengon, Kampung Kuteni Reje, Kecamatan **Informan**

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Pegawai bidang perizinan Pada

HASIL PENELITIAN

DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Setelah melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung dan juga dari hasil wawancara dengan responden, diketahui bahwa tahapan dalam pelaksanaan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2KTSP) Takengon Kabupaten Aceh Tengah. Penerapan izin mendirikan bangunan akan selalu ditingkatkan, penerapan disini yaitu sejak dari awal proses hingga pelaksanaanya, dalam menunjang hal tersebut, maka kesiapan aparatur

- c. Mempermudah dan menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan.
- d. Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak
- e. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan
- f. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Lut Tawar, dan objek penelitian adalah sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Sara Pintu Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

yang terlibat dalam penerapan IMB perlu terus ditingkatkan, penyesuaian dengan aturan juga perlu terus diimplementasikan, yang tidak kalah pentingnya adalah pengawasan dan penegakan penertiban bagi pelanggaran penertiban bangunan harus dipertegas, khususnya bagi para pelanggar kalau perlu diadakan pembongkaran untuk memberikan efek jera. Namun, demikian penerapannya harus dibarengi dengan peningkatan kapasitas masyarakat melalui sosialisasi dan pemberian pemahaman kepada

masyarakat tentang pentingnya IMB. Karena keberhasilan penerapan IMB tidak hanya terletak pada besarnya retribusi yang diterima, tetapi berdasarkan pada tingkat kepatuhan masyarakat serta semakin kecilnya pelanggaran terhadap pelaksanaan dan ketentuan IMB.

Dari hasil pengamatan, penelitian dan wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan perencanaan pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen, sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan

Seperti apa yang telah menjadi maksud diberlakukannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009, tentang pajak dan retribusi daerah dan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 4 Tahun 2010 tentang retribusi Daerah. Prosedur dan pengurusan IMB telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Tahapan-tahapan dalam pelaksanaan dalam pendirian IMB dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, jika kelengkapan berkas dan persyaratan administrasi maupun teknik yang diajukan oleh pemohon IMB telah lengkap dan telah memenuhi syarat seperti:

1. Pemohon mengisi formulir yang berisi tentang nama pemohon, alamat pemohon, lokasi bangunan, serta kepemilikan lahan, tempat kepemilikan bangunan, rencana peruntukan bangunan, luas lantai bangunan dan tinggi bangunan.

2. Setelah mengisi formulir pemohon juga harus mempersiapkan persyaratan yang selanjutnya berupa rekomendasi dari camat

3. Rekomendasi teknis lapangan

4. fotocopy KTP pemohon sebanyak 1 (satu) lembar

5. sertifikat/ akta tanah

6. Tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

7. Gambar rencana bangunan yang ditandatangani oleh instansi berwenang.

b. Fungsi Pengorganisasian

Secara garis struktural sangat jelas bahwa pertanggung jawaban antara bawahan kepada atasan selalu menjadi dasar dalam sebuah organisasi. Begitu juga halnya dalam pelayanan IMB melaksanakan koordinasi dengan dinas-dinas terkait, dengan mitra kerja yang telah ditunjuk serta dengan pihak ke III selaku penyedia jasa konsultan, dan bertanggung jawab kepada Bupati Aceh Tengah sebagai Kepala Daerah di tingkat Kabupaten.

Proses rangkaian kegiatan dan pembagian kerja sesuai dengan fungsi dan tugas pokok masing-masing anggota yang telah direncanakan sebelumnya, diselesaikan oleh anggota dan dipertanggungjawabkan kepada pimpinan organisasi. Dalam melaksanakan perencanaan sistem atau prosedur IMB anggota tim harus memperhatikan prinsip kesatuan perintah sehingga pelaksanaan perencanaan dapat berjalan dengan baik, dan anggota tim harus tau kepada siapa harus bertanggung jawab sesuai dengan wewenang yang diperolehnya. Pengorganisasian

berarti penentuan siapa yang melakukan apa dan siapa yang harus mempertanggungjawabkan kepada siapa. Hal ini mencerminkan pelaksanaan fungsi manajemen telah optimal dilaksanakan.

Pelaksanaan pelayanan IMB akan menciptakan kesamaan persepsi pemahaman dan kepentingan dari pihak-pihak yang terkait yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan sub sistem lainnya baik secara kelembagaan, sarana dan prasarana, dukungan sumber daya aparatur sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas pembangunan dan pelayanan masyarakat secara optimal. Sinkronisasi dalam koordinasi merupakan salah satu penunjang keberhasilan dalam pelaksanaan koordinasi tersebut. Sinkronisasi dan koordinasi mempunyai korelasi yang sangat erat antara satu dengan yang lainnya tidak bisa dipisahkan. Koordinasi tanpa sinkronisasi dapat mengakibatkan tidak berjalannya yang sedang dilaksanakan.

c. Fungsi Pengarahan

Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada KP2TSP dalam memberikan pelayanan IMB di Kabupaten Aceh Tengah. Bupati dan Wakil Bupati Aceh Tengah merupakan penanggung jawab kegiatan perencanaan penataan ruang daerah. Sekretaris Daerah merupakan ketua tim, Bappeda selaku wakil ketua dan beranggotakan semua unsur Dinas dan Muspida Kabupaten Aceh Tengah.

Pengarahan berupa pemberian kebijakan instruksi atau petunjuk langsung dari penanggung

jawab yang diteruskan kepada ketua dan nantinya akan menjadi acuan bagi anggota dalam melakukan pelaksanaan IMB. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatan semua anggota tim bekerja dengan penuh kesadaran secara bersama-sama berusaha untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif sesuai dengan rencana.

Pada fungsinya pengarahan dalam penyusunan pelayanan yang prima kepada masyarakat bukan hanya datang dari pimpinan selaku manjer tim, namun juga terbuka kesempatan untuk anggota tim melakukan pemberian masukan dan informasi yang bertujuan untuk mencapai efektifitas dan efesiensi tujuan yang diinginkan.

d. Komunikasi dalam Proses Perencanaan Pelayanan IMB

Berdasarkan jawaban dan tanggapan dari responden penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi dalam proses izin mendirikan bangunan adalah izin yang diberikan oleh bupati kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan. Komunikasi itu sendiri adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi juga merupakan alat untuk mengarahkan, yakni penerusan keterangan dari orang yang satu kepada orang yang lain sehingga keterangan-keterangan tersebut dapat dipahami oleh sipenerima pesan yang diperlukan dalam koordinasi pelayanan IMB berupa informasi dan data serta masukan atau usulan dari pihak-pihak yang terkait. Dalam penyusunan perencanaan IMB informasi yang diperlukan antara lain mengenai kebijakan tentang pendirian bangunan.

Proses komunikasi dengan interaksi langsung dapat dilihat

melalui pelaksanaan rapat koordinasi. Rapat merupakan salah satu cara untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak berkompeten. Dengan adanya penyelenggaraan rapat dan pelaksanaan koordinasi diharapkan dapat mengetahui informasi melalui masukan yang disampaikan oleh semua pihak yang menjadi bagian dalam pelaksanaan rapat tersebut.

e. Integrasi dan Koordinasi dalam Proses Pelayanan IMB

Dalam suatu kegiatan koordinasi tentunya terdiri dari banyak peserta dengan konsep pemikiran dan persepsi pemahaman yang berbeda tentang kegiatan yang akan dilakukan. Dengan pemikiran dan pemahaman yang berbeda tersebut tentunya akan sulit untuk mencapai tujuan yang akan dicapai. Dari ini semua sangat penting untuk menyamakan hal tersebut dari peserta koordinasi.

Dalam pelaksanaan prosedur pengurusan IMB sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti pemeriksaan gambar sampai dengan penentuan lokasi, hal ini dilakukan demi kepentingan masyarakat juga sehingga dalam pembangunan rumah atau kenyamanan tempat tinggal bisa terjamin demi terciptanya penataan ruang dan keselamatan serta keamanan bagi pemilik bangunan. Setelah peninjauan dilakukan, boleh dibuat surat rekomendasi mendirikan bangunan dan ditandatangani oleh kepala dinas.

f. Pengendalian dan Pengawasan

Fungsi pengendalian atau pengawasan mencakup segala aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa operasi aktual sejalan dengan operasi yang direncanakan. Semua pimpinan

organisasi/ manajer mempunyai tanggung jawab pengendalian seperti menyelenggarakan evaluasi kinerja dan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk meminimalkan ketidakefisienan. Fungsi manajemen pengendalian sangat penting untuk mengevaluasi strategi. Pengendalian tersebut merupakan langkah dasar dalam kegiatan organisasi, yaitu penetapan standart kerja yang direncanakan dan pengambilan langkah-langkah korektif.

Fungsi pengendalian atau pengawasan dilakukan oleh kepala pemerintah daerah selaku pengarah dan penanggung jawab tim penyusunan rencana tata ruang. Tahapan pengendalian dan pengawasan terlaksana pada saat tim penyusunan melaksanakan kegiatannya sesuai dengan wewenang yang masing-masing diterimanya, dan juga pada saat melakukan rapat koordinasi untuk menyampaikan hasil perencanaan tata ruang yang masih bersifat draf/ rencana. Kemudian penanggung jawab tim akan melakukan koreksi terhadap hasil tersebut, dengan mengarahkan pada maksud dan tujuan tercipta penyempurnaan dari hasil perencanaan kegiatan akan terus berlangsung sampai dengan ditentukannya hasil yang disetujui oleh pemohon IMB.

Pengendalian dalam sistem Izin Mendirikan Bangunan meliputi kegiatan monitoring (memantau) hasil-hasil, baik yang bersifat sementara/ draf maupun hasil akhir yang diajukan oleh tim penyusun yang membandingkannya dengan standart hasil yang ingin dicapai, menentukan penyebab dan memperbaiki penyimpang-

penimpangan yang terjadi pada saat

perencanaan

berlangsung.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sesuai dengan mekanisme yang ada, hal ini bisa dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik itu antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama pegawai. Kerjasama ini sangat diperlukan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, khususnya dalam hal pekerjaan dimana aparatur

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Tengah adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Tengah untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan tujuan agar terciptanya kepuasan masyarakat selama dalam pengurusan maka sudah seharusnya pemerintah menyediakan sarana dan prasarana yang bisa

yang satu dengan yang lainnya saling bekerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas tanpa tergantung kepada bidang lain.

2. Pelaksanaan perencanaan pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengarahan, komunikasi dalam proses perencanaan pelayanan IMB, integrasi dan koordinasi dalam proses pelayanan IMB, pengendalian dan pengawasan.

menunjang kelancaran dalam pelayanan.

2. Dalam hal pengawasan Pelaksanaan perencanaan pelayanan Izin mendirikan Bangunan (IMB) penertiban IMB seharusnya pemerintah membuat suatu peraturan yang mengikat, khususnya dalam melakukan pengawasan pada tiap-tiap Kecamatan secara berkala sehingga beban Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Tengah khususnya dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB bisa berkurang, karena mengingat jumlah pegawai yang ada belum cukup memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kedua. Bandung. Alfabeta.
- Basah Sutedi. 2011. *Perekonomian Masyarakat*. Toha. Yogyakarta
- Darminto. 2005. *Analisa Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesi. Jakarta
- Jasfar. 2005. *Manajemen jasa pendekatan terpadu*. Bogor. Ghalia
- Kamus Ekonomi dan Kamus Bahasa Indonesia 2006. Erlangga. Jakarta
- Kotler, 2005 *Manajemen Strategi*, Edisi 10 Jakarta.
- Nugroho. 2008. *Produser Penelitian Suatu Pembahasan*. Bhineka Cipta. Jakarta
- Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.
- Nurrachmi, I., Maharani, D., Syahidin, S., Maulana, W., Nurhayati, Y., Sugiarto, M., ... & Yusdita, E. E. (2021). KEWIRAUSAHAAN POLA PIKIR, PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN.
- Poerdaminta, WJS. 2005. Kamus Bahasa Indonesia. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Syahidin, S. (2020). Pengaruh Dana Alokasi Umum (DAU) Terhadap Kemiskinan di Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 2(1), 1-15.
- Syahidin, S., & Erma, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 76-88.
- Syahidin, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penawaran Cabai Merah Di Kecamatan Rusip Antara Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 51-64.
- Syahidin, S., & Ramadhan, M. (2022). Prospek Pengembangan Usaha Alwa Kangen Water Di Kecamatan Bukit Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 43-53.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.