

Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Endang Meiliani¹, Sopian²

*Jurusan Manajemen, STIE-GK Muara Bulian, Jambi
Jl. Gajah Mada, Telp. (0743) 23022
E-mail: Endangmeiliani840@gmail.com*

Abstract

This research uses a qualitative method or approach. Data collection techniques are done by direct observation (observation) in the field, interviews, and documentation. Accountability in providing services is seen from four (4) indicators, namely: indicators of compliance with procedures, indicators of the existence of low-cost public services, indicators of compliance with time standards, and indicators of public service. The implementation of the one stop service system at the Investment Office and the One Stop Integrated Service (DPMPTSP) of Tanjung Jabung Timur Regency is the latest innovation as a significant step in realizing the improvement of the quality of licensing and non-licensing services that are expected to simplify procedures, cut time and costs required to administer a service in this case Building Permit (IMB). The purpose of this research is basically that the organization has run well, easily and quickly. Because with the one-door system (OSS), all services can be carried out within a period of approximately 1-2 weeks. Accountability for building permit services (IMB) of the investment service and one-stop integrated service (DPMPTSP) in Tanjung Jabung Timur Regency can be categorized as being able to support accountability in the district.

Keywords: accountability, providing, services.

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan) langsung dilapangan, wawancara, dan dokumentasi. Akuntabilitas pelayanan dalam memberikan layanannya dilihat dari empat (4) indikator yaitu : indikator adanya kepatuhan terhadap prosedur, indikator adanya pelayanan publik yang murah biaya, indikator adanya kepatuhan terhadap standar waktu, dan indikator adanya pelayanan publik. Penerapan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanjung Jabung Timur merupakan inovasi terbaru sebagai langkah signifikan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan maupun non perizinan yang diharapkan dapat menyederhanakan prosedur, memangkas waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mengurus suatu pelayanan dalam hal ini Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Tujuan penelitian ini adalah pada dasarnya penyelenggaraan sudah berjalan dengan baik, mudah dan cepat. Karena dengan adanya system satu pintu (OSS), segala pelayanan dapat di laksanakan dengan kurun waktu kurang lebih 1 – 2 minggu. Akuntabilitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah dapat dkategorikan dapat mendukung akuntabilitas di kabupaten tersebut.

Kata Kunci : akuntabilitas, penyelenggaran, pelayanan.

1. Pendahuluan

Kepemerintahan yang baik merupakan hal yang menjadi fokus perhatian utama dalam pengelolaan administrasi publik hingga kini. Tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terus gencar dilaksanakan ditandai dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat senantiasa menginginkan reformasi atau perubahan pada pelayanan publik yang selama ini dalam pelaksanaannya masih dianggap kurang baik. (Rohman Mas'ud dkk, 2008:55)

Good governance merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang umum, karena itu seharusnya diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Upaya menjalankan prinsip-prinsip *good governance* perlu dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Impelementasi konsep akuntabilitas di Indonesia bukan tanpa hambatan. Beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam penerapan konsep akuntabilitas di Indonesia, antara lain adalah rendahnya standar kesejahteraan pegawai sehingga memicu pegawai untuk melakukan penyimpangan guna mencukupi kebutuhannya dengan melanggar azas akuntabilitas; faktor budaya, seperti kebiasaan mendahulukan kepentingan keluarga dan kerabat dibanding pelayanan kepada masyarakat; dan lemahnya system hukum yang mengakibatkan kurangnya dukungan terhadap faktor *punishment* jika sewaktu-waktu terjadi penyimpangan, khususnya dibidang keuangan dan administrasi. (Prisa Garnida, 2013:98)

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat menilai dalam hal pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintah terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya yang sangat besar. Masyarakat sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya hanya untuk mengurus suatu perizinan. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu dalam mengurus perizinan yang tidak pasti selesainya menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih banyak. Kondisi ini jelas sangat tidak menguntungkan masyarakat. Melihat permasalahan tersebut perlu adanya upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah bentuk pelayanan satu pintu (*one stop service*) kepada masyarakat. (<https://tanjabtimkab.go.id>)

Bentuk pelayanan satu pintu merupakan bentuk pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Bentuk pelayanan satu pintu ditujukan untuk memberikan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan.

Penerapan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanjung Jabung Timur merupakan inovasi terbaru sebagai langkah signifikan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan maupun non perizinan yang diharapkan dapat menyederhanakan prosedur, memangkas waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mengurus suatu pelayanan dalam hal ini Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hasilnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat lebih efektif, mudah dan murah. (web://dpmpstsp.tanjabtimkab.go.id).

Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik, salah satu yang harus diperhatikan adalah prinsip akuntabilitas. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula

masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat.

Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Persoalannya kemudian adalah cita-cita mewujudkan pemerintahan yang akuntabel di Republik ini, rupanya tetap menjadi cerita yang tidak berkesudahan. Banyak faktor yang menyebabkannya, beberapa diantaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak dipatuhinya hukum sehingga *enforcement*-nya sangat lemah, penggunaan kekuasaan yang melampaui batas kewajaran, lemahnya kontrol mental para pemimpin, pejabat dan pelaksana birokrasi pemerintahan.

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP), dalam pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang merupakan penyelenggara pelayanan IMB harus memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kapabilitas yang harus dimiliki adalah “akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*”. Persoalan yang timbul saat ini, sesuai dengan uraian di atas dan realita pelaksanaan dari pelayanan di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya akuntabilitas pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, yaitu pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya (Elwood). Maka, menjadi suatu keharusan bagi Kantor pelayanan Administrasi perizinan Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan Dinas tata Ruang dan Bangunan untuk akuntabel dalam memberikan pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.**

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: “Bagaimana akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.”

2. Kerangka Teori

Menurut Kohler, dalam Waluyo (2007:74) akuntabilitas didefinisikan sebagai :

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau keabsahan (*custom*).

Webster mendefinisikan akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat

menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan (Waluyo, 2007; 89).

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik di dalam mendefinisikan dan mengelola harapan-harapannya. Itulah sebabnya, dalam *good governance* diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam suatu kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.

Sheila Elwood dalam (Manggaukang Raba, 2006). mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu:

1. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam
2. penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
3. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
4. Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
5. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Sementara, Plumter menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Exemplary leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif, akuntabel dan transparan kepada bawahan;
2. *Public Debate*, artinya sebelum kebijakan yang besar disahkan seharusnya diadakan public debate terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang maksimal;
3. *Coordination*, dimaksudkan bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas;
4. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan organisasi;
5. *Explicitness and clarity*, artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan; *Legitimacy and acceptance*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standar dan aturannya dapat ditentukan dapat diterima oleh semua pihak;
6. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggungjawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah;
7. *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu dibuatkan pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut;
8. *Feed back and evaluation*, yaitu bahwa akuntabilitas harus tentu menerus ditingkatkan dan disempurnakan, maka perlu informasi sebagai umpan baik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya.

9. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat (Manggaukang Raba, 2006;23).

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik dikerjakan dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan tatus ekonomi.
6. Bertanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan : hati-hati, teliti dan telaten
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan : proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum (Surjadi, 2009; 33).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik :

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
 - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
 - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
 - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
 - e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
 - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
 - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
 - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:22).

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termasuk dalam pemberian izin adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut (Marsinta, 2004:25).

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan (Goenawan, 2009:12).

Adanya IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan, antara lain dalam hal pemindahan hak bangunan yang dimaksud sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2010:3) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah

Penelitian yang dilakukan bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

3.2. Jenis Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung di lapangan, terutama dari hasil wawancara dengan informasi secara bebas terpimpin, dan dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan. Adapun informasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi kepada peneliti atau lapisan yang berkaitan dan dianggap perlu oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Oleh karena itu, data sekunder diperoleh dari dokumen kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, serta informasi-informasi yang tertulis lainnya yang berasal dari pihak yang erat kaitannya dengan pembahasan ini.

1. Perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.
2. Peraturan daerah yang berkaitan dengan penelitian.
3. Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.
4. Data dari lainnya yang diperlukan penelitian.
5. Data wawancara dengan yang berkaitan dengan penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1). Pengamatan (*observasi*), 2). Wawancara (*Interview*), 3). Dokumentasi.

3.4. Teknik Analisa Data

Berdasarkan jenis penelitiannya dengan sifat penelitian tersebut, maka data dan bahan yang digunakan adalah data yang diperoleh di lapangan untuk kemudian didukung dengan data dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Langkah – langkah dalam pengumpulan data hingga pengambilan keputusan adalah sebagai berikut : 1). Mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di lapangan baik primer maupun sekunder. 2). Memeriksa data yang diperoleh di lapangan. 3). Menyusun klarifikasi informasi dari data yang telah diperoleh. 4). Mendeskripsikan sekaligus menganalisis dan menginterpretasikan data. 5). Mengambil kesimpulan.

Dalam menganalisis data penelitian menggunakan model Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses datanya mencakup : 1). *Data Reduction* (Reduksi data), 2). *Data Display* (Penyajian Data), 3). *Conclusion Drawing Verification* (Penarikan Kesimpulan).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di Kabupaten Tanjung Jabung Timur khususnya pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, yang termasuk dalam kategori akuntabilitas proses yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, reponsif, dan murah biaya.

Realitas pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, hingga banyaknya praktik calo dan pungutan liar merupakan fenomena buram dari buruknya kinerja sektor publik. Kondisi ini juga berimbas lambannya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terpola, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan.

4.2. Kepatuhan Terhadap Prosedur

Kepatuhan terhadap prosedur sudah pasti merupakan sesuatu yang wajib dilakukan oleh pelanggan atau pemakai yang menggunakan jasa public tersebut. salah satu bidang yang menggunakan indicator tentang kepatuhan terhadap prosedur yaitu badan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Kepatuhan terhadap prosedur ini terlihat pada standar operasional prosedur yang sudah ada. Sehingga dengan adanya standar operasional prosedur tersebut, segala aktivitas dapat berjalan terarah.

4.3. Pelayanan Publik Yang Murah Biaya

Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), perlu adanya kejelasan mengenai biaya yang akan dikeluarkan. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 1 Tahun 2015 tentang izin usaha jasa kontrusik. Dan Peraturan daerah (Perda) Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 7 tahun 2018 tentang pembayaran retribusi IMB, sehingga pengguna hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan.

4.4. Kepatuhan terhadap Standar Waktu

Kepatuhan terhadap standar waktu dalam pelaksanaannya telah jelas pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur tidak memerlukan waktu lama. Karena salah satu penyebabnya adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi hak warga untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

4.5. Pelayanan Publik yang Responsif

Pelayanan public yang akuntabel adalah pelayanan yang responsif, karena membutuhkan kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Pada pelayanan public yang responsive ini lebih mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan public. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah atau organisasi harus dicurahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

4.6. Perlunya dialog dengan masyarakat tentang pentingnya akuntabilitas dengan bahasa yang mudah dipahami

Dialog dalam mendukung akuntabilitas pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Tanjung Jabung Timur dari aparat birokrasi ke masyarakat sangat diperlukan. Dengan adanya dialog antara pemerintah dapat bersama-sama dengan masyarakat untuk membangun transparansi dan akuntabilitas serta memberikan pemahaman tentang pentingnya optimalisasi dan pengelolaan yang akuntabel guna mewujudkan *good governace*.

Dalam berdialog perlu dilakukannya komunikasi yang mudah dipahami dan dicerna oleh masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Sehingga komunikasi akuntabilitas dapat berjalan dengan lancar. Dengan diadakannya dialog ini informasi yang diterima dapat sampai dengan baik.

5. Penutup

1. Berdasarkan dari 4 indikator yaitu adanya kepatuhan terhadap prosedur, adanya pelayanan public yang murah biaya, dan adanya kepatuhan terhadap standar waktu, adanya pelayan public, dapat disimpulkan oleh peneliti melalui hasil wawancara, dan observasi lapangan, bahwa akuntabilitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah dapat dikategorikan dapat mendukung akuntabilitas di kabupaten tersebut. Hal ini terlihat dari 4 indikator tersebut sudah terealisasi cukup baik.
2. Peneliti juga dapat menyimpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan public dalam pemenuhan kepentingan jasa setidaknya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

6. Daftar Rujukan

- Abdullah, Faisal, 2009. *Jalan Terjal Good Governance: Prinsip, Konsep & Tantangan Dalam Negara Hukum*. Pukab : Makassar
- Prisa, Garnida, 2013 *Manajemen Perkotaan Efektif, Efisiendan Profesional*, Bandung Alfabeta
- Dwiyanto, Agus et.al 2008, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, cetakan ketiga, Yogyakarta, UGM
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan. W.Kusumasari, B. Nuh. M, (2008), "*Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*" Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM, Yogyakarta
- Ratminto, WinarsihSepti Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Raba, Manggaukang, 2006, *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*, Malang, UMM Press
- SANKRI, 2004. *Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- UU Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas Korupsi, kolusi dan nepotisme
- UU Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum R.I. Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan public harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada public maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- Desy Amalia (Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negari Makassar), *Efektifitas Pelayanan Satu Pintu dalam Pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, 2010
- Deni Hasri (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Iskandar muda Banda Aceh), *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan bangunan Di kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Nagan Raya*, 2013