

## **BAB III**

### **ANALISIS DATA**

#### **A. Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai institusi teknis di bidang perizinan diharapkan mampu melaksanakan tugasnya sehingga memberikan kontribusi terhadap masyarakat khususnya di bidang pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Analisis kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tentunya tidak terlepas dari proses manajemen yang dilakukan dalam struktur organisasi yang mencerminkan wewenang, tugas pokok, dan fungsi setiap bagian-bagian yang ada dan bermuara pada kualitas pelayanan. Sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada pemohon IMB dapat dilihat dari aspek proses kepemilikan IMB itu sendiri. Aspek proses kepemilikan IMB akan diuraikan sebagai berikut.

##### **1. Aspek Proses Kepemilikan IMB**

Aspek proses kepemilikan IMB merupakan suatu proses interaksi, dimana satu pihak memberikan layanan dan dipihak lainnya membutuhkan layanan. Pada kondisi ini diharapkan terjadi keseimbangan sehingga antara pemberi pelayanan dan yang menerima layanan dapat menerima hasil dari interaksi tersebut. Kualitas pelayanan proses kepemilikan IMB sangat terkait dengan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian,

efisiensi dan ekonomis, hal ini tentunya menjadi harapan bagi setiap masyarakat yang menerima layanan.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam kedudukannya sebagai institusi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat pemohon IMB didasarkan atas aturan-aturan, baik yang bersifat kedalam maupun yang bersifat keluar dimana kesemuanya bermuara pada proses kepemilikan IMB.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa IMB oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam aspek proses kepemilikan IMB meliputi:

#### 1.1 Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan suatu harapan yang sangat ideal dalam pelayanan publik, hal ini karena adanya tuntutan kepada birokrasi untuk dapat memberikan layanan kepada masyarakat yang berkualitas, responsif dan akuntabel. Kesederhanaan juga meliputi berbagai dimensi yakni sampai sejauh mana kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa IMB sehingga dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam suatu proses yang terkesan berbelit-belit sehingga dengan mudah dipahami, dimana kesemuanya tetap dalam koridor aturan yang berlaku.

Untuk mengetahui sejauh mana kesederhanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap masyarakat pemohon IMB, hal ini diukur dari tiga aspek:

a. Adanya kemudahan dalam pengurusan

Kemudahan dalam pelayanan merupakan suatu harapan bagi masyarakat, serta merupakan tuntutan bagi segala bentuk pelayanan yang berorientasi pada kualitas. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai suatu institusi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap kepemilikan IMB, hendaknya dapat memberikan kemudahan-kemudahan yang menyangkut proses kepemilikan IMB.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan proses kepemilikan IMB belum dapat diwujudkan secara maksimal, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu faktor eksternal menyangkut persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB dan faktor internal yaitu menyangkut prosedur yang harus dilalui.

Faktor eksternal yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB, dimana pemohon mengajukan permohonan persetujuan Prinsip kepada Bupati Bantul, dan juga mengajukan permohonan Kesesuaian Tata Ruang Kepada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bantul. Dan jika telah muncul Site Plan maka digunakan untuk mengajukan permohonan kepada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Sedangkan menyangkut faktor internal, yaitu apabila ketentuan tersebut telah terpenuhi, maka prosedur harus ditempuh selanjutnya adalah mengajukan permohonan untuk memperoleh IMB. Permohonan tersebut diajukan secara tertulis kepada Kepala

Dinas Pekerjaan Umum yang harus diketahui oleh lurah dan camat pada lokasi bangunan yang dimohonkan ijin. Persyaratan serta prosedur ini harus dipenuhi secara utuh oleh pemohon, sehingga dirasakan tidak adanya kemudahan yang diberikan kepada pemohon, karena seluruh rangkaian kegiatan dilakukan sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku.

Adapun beberapa persyaratan perizinan yang harus dilalui oleh pemohon IMB yaitu:

- a. Fotokopi identitas diri/KTP pemohon;
- b. Surat kuasa dan fotokopi KTP penerima kuasa apabila pengurusan diwakilkan;
- c. Fotokopi Sertifikat Tanah/bukti kepemilikan tanah dengan status tanah pekarangan atau non pertanian;
- d. Surat pernyataan kerelaan, antara pemilik bangunan dengan pemilik tanah, apabila pemilik bangunan bukan pemilik tanah;
- e. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang berbatasan langsung;
- f. Surat pernyataan membuat peresapan air hujan yang dapat menampung luapan curah hujan;
- g. Gambar rencana bangunan yang meliputi: situasi, denah, tampak (depang, samping, dan belakang), rencana (pondasi, atap, sanitasi), potongan (melintang dan memanjang) dengan skala 1:100 atau 1:50

- h. Apabila bangunan menggunakan konstruksi baja, melampirkan gambar dan perhitungan konstruksi baja;
- i. Apabila bangunan bertingkat dan menggunakan struktur beton, melampirkan gambar dan perhitungan beton; dan
- j. Apabila bangunan bertingkat lebih dari 2 lantai/ketinggian lebih dari 12 meter, melampirkan hasil tes sondir;
- k. Untuk bangunan gedung kepentingan umum dan komersial dengan luasan ruang komersial > 54 m<sup>2</sup> dilengkapi dengan Dokumen SPPL/DPL dari Badan Lingkungan Hidup;
- l. Untuk bangunan selain rumah tinggal tidak bertingkat dan selain bangunan gedung kepentingan umum/komersial dengan luasan ruang komersial > 54 m<sup>2</sup> dilengkapi dengan surat keterangan rencana kabupaten dan dokumen perencanaan yang disahkan oleh Dinas Pekerjaan Umum;
- m. Untuk perumahan dilengkapi dengan pengesahan site plan dari Dinas Pekerjaan Umum.

Sejalan dengan hal tersebut, berikut disampaikan hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB mengatakan bahwa:

Sewaktu saya mengurus IMB, saya tidak mendapat kemudahan dari petugas, dari awal sampai akhir saya lalui dengan prosedur dan aturan-aturan yang ada disana, misalnya surat-surat yang diperlukan saya lalui sesuai dengan aturan kalau tidak begitu tidak mungkin di proses.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 19 Februari 2016.

Jawaban yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Hartono yang telah memiliki IMB antara lain:

Rasanya sulit sekali sewaktu saya mengurus IMB, saya sama sekali tidak mendapatkan kemudahan, saya kira kemudahan itu bisa di dapatkan kalau mempunyai koneksi/orang dalam. Kalau saya semua itu tidak ada, jadi tidak mendapat kemudahan.<sup>2</sup>

Dari jawaban 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa tidak mendapatkan kemudahan dalam pengurusan kepemilikan IMB. Selanjutnya 2 reponden mengatakan bahwa mereka mendapatkan kemudahan melalui informasi yang sudah dijelaskan. Dan 1 responden mengatakan bahwa dia belum mendaftarkan IMB jadi tidak mengetahui kemudahan tentang pengurusan IMB.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemudahan yang diberikan dalam pelayanan IMB pada Dinas Perizinan masih sangat bersifat subjektifitas. Artinya kemudahan itu dapat diperoleh apabila ada kepentingan-kepentingan tertentu dari para aparat yang memberikan layanan.

Sehubungan dengan permasalahan tentang tidak adanya kemudahan yang diberikan dalam proses kepemilikan IMB, berikut disampaikan hasil wawancara dengan Ibu VC. Yustianingsih S.H,M.M selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Mengenai persyaratan dan prosedur proses kepemilikan IMB itu diperlakukan sama bagi semua pemohon tanpa terkecuali. Semua persyaratan kepemilikan IMB itu mutlak harus dipenuhi, jika mengajukan IMB tanpa site plan maka persyaratan belum lengkap, begitu pula jika site plan tidak sesuai setelah kita

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

check lapangan maka berkasnya akan kita kembalikan, karena saya tidak mau dikemudian hari menimbulkan masalah.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa, kemudahan tidak akan diberikan kepada pemohon sepanjang hal itu menyangkut persyaratan yang harus dipenuhi bagi proses kepemilikan IMB, karena hal ini sangat terkait dengan keabsahan IMB yang diberikan kepada pemohon.

Persyaratan untuk memperoleh IMB yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa terlalu banyaknya surat yang harus dipenuhi/di isi oleh pemohon. Namun karena sudah merupakan ketentuan/peraturan yang harus dipenuhi maka masyarakat selaku pengguna jasa harus melengkapinya, apabila ada salah satu persyaratan yang belum terpenuhi Dinas Perizinan akan mengembalikan kepada pemohon untuk melengkapinya terlebih dahulu.

#### b. Kelancaran Dalam Pengurusan

Sebagai konsekuensi dari adanya kemudahan yang diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan, maka proses kegiatan akan menjadi lancar. Kelancaran dalam pengurusan yang diharapkan oleh masyarakat yang menerima layanan tidaklah berarti menghilangkan semua persyaratan-persyaratan yang telah menjadi ketentuan terhadap sesuatu, melainkan suatu proses itu berjalan secara normal.

Secara umum, proses pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Perizinan Kabupaten Bantul digambarkan dengan bagan alur seperti Tabel 4 berikut ini adalah

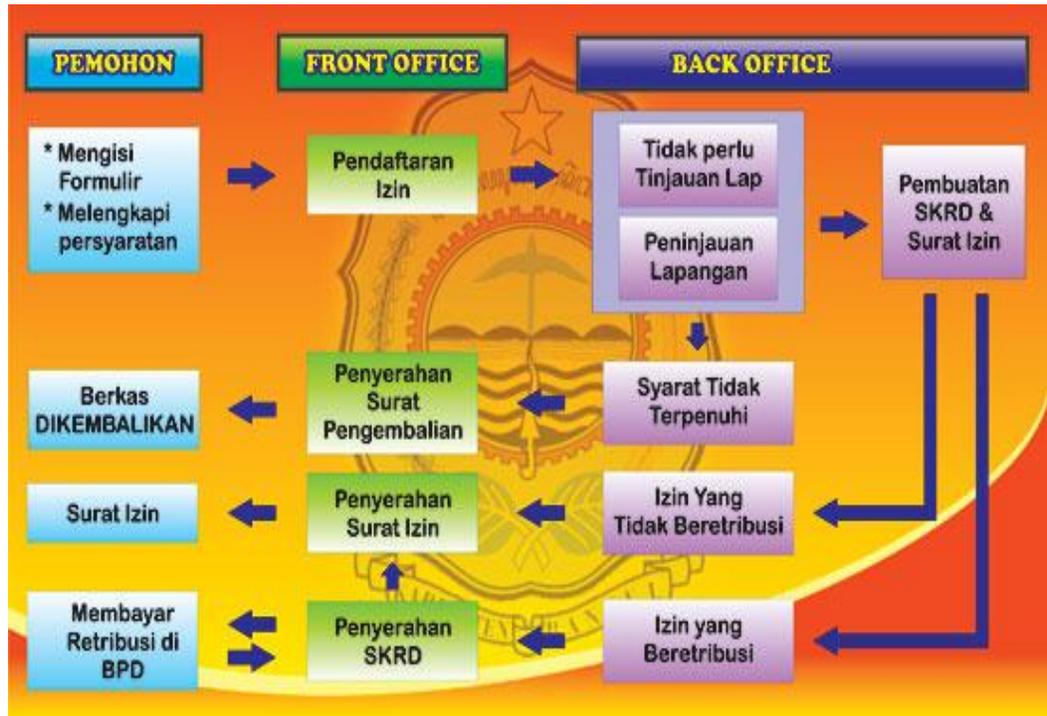
---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 01 April 2016.

alur dan mekanisme pelayanan perizinan yang berlangsung di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul:

1. Pemohon memperoleh formulir yang dapat diperoleh secara *online* melalui website [perijinan.bantulkab.go.id](http://perijinan.bantulkab.go.id) atau secara *offline* dengan datang langsung.
2. Formulir diisi dan dilengkapi syarat-syarat lalu diserahkan ke *Front Office* untuk selanjutnya dilakukan penelitian berkasnya.
3. Bila ada berkas pemohon tidak lengkap akan dikembalikan. Sedangkan bila berkas pemohon lengkap maka akan dilakukan pencatatan/input data dan penjadwalan peninjauan lapangan. Disini pemohon akan mendapatkan nomor pendaftaran dan jadwal peninjauan lapangan.
4. Bila berkas lengkap tidak memerlukan peninjauan lapangan akan langsung diproses pembuatan surat izinnya dimana akan diberikan nomor izin dan slip retribusi yang akan diberikan kepada pemohon. Setelah melakukan pembayaran retribusi, pemohon akan segera menerima surat izin.
5. Berkas pemohon dengan peninjauan lapangan akan diproses bila berkas memenuhi syarat atau tidak. Apabila memenuhi syarat-syarat yang ditentukan maka akan dilakukan proses pembuatan izin. Bila tidak memenuhi syarat maka akan diproses pembuatan surat pengembalian berkas kepada pemohon.

Gambar 3.1 : Alur Pengurusan dan Mekanisme Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.



Sumber: Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 2014.

Kelancaran dalam pengurusan merupakan suatu pertanda telah terputusnya hambatan-hambatan yang sering kali merintanginya masyarakat yang menerima layanan. Namun kondisi demikian tidak dapat begitu mudah dihilangkan secara hirarkis dalam suatu organisasi yang mempunyai struktur dan tata kerja yang telah ditetapkan sedemikian rupa.

Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai suatu organisasi pemerintah yang dibentuk berdasarkan struktur dan tata kerja tentunya

dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik yang terikat pada tata kerja yang telah ditentukan sebagai konsekuensi pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugasnya.

Adapun biaya retribusi IMB di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Bangunan Gedung:

- Pembangunan Bangunan Gedung baru: Luas Bangunan Gedung x Indeks Lingkup Bangunan x Indeks Terintegrasi x Harga Satuan Retribusi. (Contoh:  $90 \times 1,00 \times 0,1065 \times \text{Rp } 15.000,00 = \text{Rp } 143.775,00$ ).
- Perubahan Luas Bangunan: Luas Bangunan Gedung x Indeks Lingkup Bangunan x Indeks Terintegrasi x Harga Satuan Retribusi. (Contoh:  $90 \times 1,00 \times 0,1065 \times \text{Rp } 15.000,00 = \text{Rp } 143.775,00$ ).

Retribusi Total: Retribusi – Retribusi Lama. (Contoh:  $\text{Rp } 143.775,00 - \text{Rp } 0,00 = \text{Rp } 143.775,00$ ).

Bangunan Gedung yang sudah dibangun:

- Bangunan yang sedang dibangun: Luas Bangunan x Indeks Lingkup Bangunan x Indeks Terintegrasi x Harga Satuan Retribusi. (Contoh:  $90 \times 1,25 \times 0,1065 \times \text{Rp } 15.000,00 = \text{Rp } 179.718,75$ ).

- Bangunan yang sudah jadi: Luas Bangunan x Indeks Lingkup Bangunan x Indeks Terintegrasi x Harga Satuan Retribusi. (Contoh: 90 x 1,50 x 0,1065 x Rp 15.000,00 = Rp 215.662,00).

\*Indeks Terintegrasi: Hasil perkalian dari indeks hasil perkalian dari indeks-indeks parameter (Indeks Fungsi Bangunan, Indeks Klasifikasi, Indeks Basement, Indeks Waktu).

Implikasi yang ditimbulkan oleh struktur dan tata kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan yakni adanya berbagai hambatan yang telah dirasakan bagi para pemohon IMB adalah hambatan yang bersifat administratif telah terpenuhi namun masih mengalami hambatan-hambatan lainnya seperti masalah biaya dan waktu penyelesaian yang sangat sulit untuk di prediksi.

Untuk mengetahui bagaimana hambatan yang dialami oleh para pemohon IMB, berikut ini disampaikan hasil wawancara dengan Bapak Hartono yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Menurut saya walaupun persyaratan administratif sudah dipenuhi semuanya tapi ini tidak menjamin semuanya sudah lancar. Kadang masih ada hambatan, misalnya waktu sengaja di ulur-ulur dan masalah dana yang paling sering menghambat. Kita berharapnya kalau mengurus IMB jangan dipersulit jika syaratnya sudah lengkap. Kalau sering dipersulit nanti masyarakat jadi tidak mau mengurus IMB.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

Untuk memperkuat kebenaran jawaban yang disampaikan oleh responden diatas dilakukan pengecekan dengan Bapak H. Tauhid Masykur yang telah memiliki IMB, akan disampaikan hasil wawancara sebagai berikut:

Yang saya tahu kalau mengurus IMB itu tidaklah mudah. Jadi sewaktu saya mau membuat IMB, saya tidak langsung mengurus ke kantor Dinas Perizinan, tapi saya berikan pada teman saya yang kebetulan pegawai Dinas Perizinan. Jadi melalui dia, saya tahunya beres dan berapa biaya yang dia minta saya berikan. Jadi dengan cara ini saya tidak merasa susah, dan tidak makan banyak waktu. Saya merasa tidak ada hambatan, semuanya dia yang atur, saya hanya menerima suratnya saja.<sup>5</sup>

Dari jawaban 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa tidak mendapatkan kelancaran dalam pengurusan kepemilikan IMB karena masalah biaya dan waktu penyelesaian IMB. Selanjutnya 2 responden mengatakan bahwa mereka mendapatkan kemudahan melalui informasi yang sudah dijelaskan. Dan 1 responden mengatakan bahwa dia belum mendaftarkan IMB jadi tidak mengetahui kemudahan tentang pengurusan IMB.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelancaran dalam pengurusan kepemilikan IMB tidaklah semata-mata ditentukan oleh kelengkapan administratif saja melainkan disebabkan berbagai faktor dana diluar ketentuan yang berlaku.

Sehubungan dengan masalah yang diungkapkan oleh responden tersebut, maka diadakan pengecekan ulang dengan melakukan wawancara dengan Ibu VC.

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Tauhid Masykur, tanggal 19 Februari 2016.

Yustianingsih S.H,M.M selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Sebenarnya mengenai kelancaran dalam pengurusan IMB itu sangat tergantung pada pemohon. Jika sewaktu pemohon memasukkan permohonan sudah melengkapi semua persyaratan, antara lain gambar bangunan yang diajukan telah memenuhi standar, serta persyaratan lainnya telah mendukung tentu prosesnya tidak mengalami hambatan. Dan untuk biaya sendiri sudah kita berikan simulasi di website Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pemohon bisa memasukkan parameter-parameter yang ada kemudian dihitung, nanti akan ada hasil berupa retribusi yang harus dibayar ke BPD.<sup>6</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kelancaran dalam pengurusan masih kurang karena adanya aparat yang melakukan KKN dengan cara memperlambat proses penyelesaian IMB.

Mekanisme dan prosedur proses pengurusan IMB yang melewati proses cukup panjang mengakibatkan adanya celah bagi aparat untuk melakukan KKN. Terbukanya kesempatan menerima sogok dikarenakan seseorang aparat mempunyai kekuasaan tertentu yang tidak dimiliki orang lain seperti wewenang memberi izin. Berbagai cara untuk memperoleh uang sogok melalui memperlambat proses penyelesaian izin, mencari dalih dengan kurang lengkapnya dokumen, sibuk, sulit dihubungi atau dengan jurus sedang di proses.

c. Tidak berbelit-belit

Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan salah satu indikator pelayanan yang berkualitas. Sebagai suatu proses, pelayanan harus dapat berlangsung

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 01 April 2016.

secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan dengan tidak memperpanjang jalur birokrasi dan alasan yang sengaja diciptakan. Pelayanan yang tidak berbelit-belit dapat terwujud jika sistem dan prosedur dapat disederhanakan sedemikian rupa sehingga masyarakat yang menerima layanan tidak merasa selalu dihadapkan dengan aturan yang kaku.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai institusi pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB tetap berpedoman pada struktur dan tata kerja organisasi, sehingga proses pelayanan yang terjadi secara intitutional terikat dengan aturan-aturan yang berlaku. Dalam posisi demikian antara aparat yang memberikan layanan dan masyarakat yang menerima layanan terdapat perbedaan pandangan terhadap proses pelayanan yang berlangsung, disatu sisi melaksanakan proses sesuai dengan aturan dan di sisi lain proses demikian dirasakan berbelit-belit.

Proses yang berbelit-belit dirasakan oleh masyarakat pemohon IMB apabila dihadapkan pada persyaratan administratif, dimana tahap ini melibatkan berbagai instansi untuk mengurus surat menyurat memakan waktu cukup lama dan sangat birokratis. Untuk membuat surat permohonan kepemilikan IMB dimulai surat dari pengantar RT, kemudian ke kantor kelurahan setelah mendapat persetujuan dari kelurahan kemudian ke kantor kecamatan. Pada tahap ini diadakan pemeriksaan lokasi oleh aparat kecamatan dan kelurahan atas bangunan yang dimohonkan ijin, setelah

proses ini selesai baru kemudian diajukan pada walikota masyarakat melalui Dinas Perizinan.

Atas dasar tersebut, berikut ini disampaikan hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB, sebagai berikut:

Waktu saya mengurus IMB, prosesnya sangat berbelit-belit, mulai dari urusan kecil sampai proses akhir di dinas perizinan. Memang persyaratannya tidak gampang dan kadang-kadang terasa seperti bertele-tele. Saya tidak mengerti mengapa bisa seperti itu, pokoknya yang saya rasakan sangat berbelit-belit.<sup>7</sup>

Jawaban yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Hartono yang telah memiliki IMB antara lain:

Proses berbelit-belit yang saya rasakan ketika mengajukan permohonan IMB, persyaratan yang tidak mudah dan masalah waktu penyelesaian juga menjadi penghambat.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara, 2 responden mengatakan adanya proses persyaratan kepemilikan IMB yang berbelit-belit. Selanjutnya 3 responden mengatakan bahwa tidak merasakan prosedur yang berbelit-belit. Dan 2 responden lainnya mengatakan tidak tahu menahu tentang prosedur pembuatan IMB.

Untuk mengetahui permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat mengenai proses kepemilikan IMB yang sangat berbelit-belit, dilakukan pengecekan dengan melakukan wawancara dengan Ibu VC. Yustianingsih S.H,M. selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

Proses berbelit-belit itu tergantung dari pemahaman pemohon. Dalam proses kepemilikan IMB, sebenarnya tidak tepat kalau dikatakan berbelit-belit. Mengapa saya mengatakan demikian: pertama, semua persyaratan itu harus dipenuhi terlebih dahulu, missal permohonan IMB di kantor dinas. Ini baru proses awal yang harus dilalui oleh pemohon. Kedua, setelah permohonan masuk tentunya kelengkapan itu akan diperiksa oleh masing-masing seksi terkait baru kemudian diadakan pengecekan lapangan, dan setelah semuanya tidak ada masalah barulah diterbitkan izinnya.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, baik terhadap masyarakat maupun terhadap Kepala Bidang Dinas Perizinan dapat disimpulkan bahwa proses berbelit-belit yang dirasakan oleh masyarakat disebabkan karena belum adanya penyederhanaan baik mengenai persyaratan maupun prosedur-prosedur yang harus dilalui oleh pemohon IMB.

## 1.2 Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian merupakan salah satu unsur yang sangat esensial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memperoleh kejelasan dan kepastian, maka masyarakat pemohon IMB dapat mengetahui segala sesuatu yang menyangkut proses kepemilikan IMB, sehingga masyarakat pemohon IMB tidak selalu dalam keragu-raguan, dan serba ketidakpastian terhadap perihal yang dihadapi. Adanya kejelasan dan keterbukaan dari suatu proses pelayanan menunjukkan suatu indikasi bahwa pelayanan dilakukan mengarah pada pelayanan yang berkualitas.

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 01 April 2016.

Untuk mengetahui sejauh mana kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh aparat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat terhadap proses kepemilikan IMB, diukur dari tiga aspek.

a. Persyaratan Pelayanan, Baik Teknis Maupun Administratif

Persyaratan teknis maupun administratif merupakan langkah awal yang harus diketahui oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena tanpa adanya kejelasan mengenai hal tersebut maka proses tidak akan dapat berjalan. Selain itu persyaratan teknis maupun administratif merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk memperoleh sesuatu, karena apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka proses selanjutnya tidak akan dapat dilakukan.

Dinas Perizinan Kabuapten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat terhadap proses kepemilikan IMB didasarkan atas persyaratan administratif yang berlaku bagi setiap pemohon IMB. Bagi masyarakat pemohon IMB telah mendapat informasi melalui aparat dan informasi melalui pengumuman yang ada pada website kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tentang seluruh persyaratan yang harus dipenuhi. Informasi ini merupakan langkah awal yang harus benar-benar diketahui oleh setiap masyarakat yang ingin mengajukan permohonan kepemilikan IMB.

Untuk mengetahui bagaimana informasi yang diperoleh masyarakat pemohon IMB menyangkut persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratan teknis maupun

persyaratan administratif dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Hartono yang telah memiliki IMB berikut:

Untuk persyaratan teknis maupun administratif dapat kita peroleh melalui website yang telah disediakan oleh dinas perizinan. Dan jika ada yang tidak dimengerti bisa ditanyakan langsung pada petugas yang menangani Perizinan. Kalau masalah ini saya kira tidak mengalami hambatan yang begitu serius.<sup>10</sup>

Jawaban yang sama juga dikemukakan pula oleh Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB, sebagai berikut:

Menurut saya kalau persyaratan teknis maupun administratif sangat mudah diketahui, baik melalui website ataupun menanyakannya langsung pada petugas disana.<sup>11</sup>

Dari jawaban 7 responden, 5 responden mengatakan bahwa tidak memiliki masalah atau hambatan pada persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar para pemohon IMB dapat mengetahui dengan jelas persyaratan yang diperlukan dalam proses kepemilikan IMB, dengan demikian aspek ini dirasakan tidak menjadi kendala bagi pemohon.

#### b. Rincian Biaya

Dalam proses pelayanan, apabila ada hal-hal atau persyaratan yang menyangkut biaya pelayanan harus dilakukan secara terperinci di informasikan kepada masyarakat

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 19 Februari 2016.

pengguna jasa, sehingga dapat diketahui secara pasti dan penuh keterbukaan. Kepastian biaya pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan harus mampu memberikan jaminan terhadap proses pelayanan yang diberikan.

Kriteria penjelasan dan kepastian tersebut apabila dikaitkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap masyarakat pemohon IMB kiranya belum dapat dilaksanakan secara optimal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal yang sering dialami oleh masyarakat pemohon IMB ialah tidak adanya kejelasan dan kepastian mengenai besarnya biaya secara keseluruhan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pemohon IMB sejak dimulainya proses kepemilikan sampai selesainya proses tersebut. Kondisi seperti ini sering menimbulkan adanya semacam tawar-menawar antara aparat yang memberikan pelayanan dengan masyarakat pemohon IMB.

Di sisi lain informasi secara terbuka yang diterima para pemohon IMB hanya besarnya biaya resmi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun pada kenyataannya disamping biaya resmi yang harus dikeluarkan sering kali diperlukan biaya tambahan yang jumlahnya bervariasi bagi setiap pemohon.

Untuk mengetahui bagaimana kepastian dan kejelasan yang diterima oleh pemohon IMB mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan proses kepemilikan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terungkap dari hasil wawancara dengan Bapak Hartono yang telah memiliki IMB adalah sebagai berikut:

Untuk mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh IMB sudah kita ketahui dan bahkan diumumkan di website dinas perizinan, semuanya ada mengenai biaya yang harus dikeluarkan pemohon, itu semua hanya biaya resmi. Biaya tidak resmi untuk memperlancar, kalau tidak begitu bisa-bisa prosesnya sangat lama.<sup>12</sup>

Jawaban yang sama juga dikemukakan pula oleh Bapak H.Taufik Afif yang telah memiliki IMB, sebagai berikut:

Biaya yang dikeluarkan selama mengurus IMB sangat memberatkan. Biaya resmi saja sudah besar ditambah dengan biaya tidak resmi. Walaupun ini terasa sangat memberatkan tapi ini kan harus dilaksanakan demi kelancaran pengurusan IMB.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara 7 responden, 5 responden mengatakan bahwa biaya kepemilikan IMB masih relative tinggi, sehingga sebagian dari responden menunda untuk memiliki IMB. Sedangkan 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah pada biaya kepemilikan IMB.

Keadaan demikian memungkinkan terciptanya suatu situasi yang tidak menguntungkan, sehingga masyarakat dalam keadaan yang tidak pasti, proses akan menjadi berlarut-larut, dan keadaan seperti ini sering kali mengharuskan pemohon IMB untuk mengeluarkan biaya tambahan diluar ketentuan yang berlaku untuk memperlancar pekerjaan yang mengalami hambatan.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih diwarnai dengan adanya pola tawar menawar antara petugas pelayanan dengan masyarakat pemohon IMB. Kondisi ini terjadi sebagai akibat dari tidak adanya

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Taufik Afif, tanggal 20 Februari 2016.

kejelasan dan kepastian terhadap rincian biaya yang secara tegas dari seluruh rangkaian proses pelayanan itu sendiri sehingga mengakibatkan pelayanan selalu kurang berpihak kepada masyarakat.

Dilain pihak, kejelasan dan kepastian mengenai biaya kepemilikan IMB dilakukan pengecekan terhadap jawaban masyarakat pemohon IMB dengan melakukan wawancara dengan Ibu VC. Yustianingsih S.H,M.M selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan, sebagai berikut:

Mengenai kepastian dan kejelasan biaya sudah kita umumkan secara terbuka di website Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Disitu pemohon IMB tinggal memasukkan parameter-parameter saja, nanti berapa biaya yang harus dibayar akan tertera disitu. Untuk biaya tidak resmi, saya kurang tau, itu mungkin ada pegawai yang menyeleweng dan ini akan dilakukan pembenahan.<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan menunjukkan adanya upaya Dinas Perizinan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat pemohon IMB dengan berusaha melakukan pembenahan dalam proses kepemilikan IMB, baik menyangkut keterbukaan informasi, maupun pembenahan para pegawai yang melakukan tindakan diluar ketentuan yang berlaku. Hal ini sebagai konsekuensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### c. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian sangat erat kaitannya dengan ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas. Tugas akan dilaksanakan apabila sesuatu yang

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 01 April 2016.

akan dikerjakan itu telah memenuhi semua persyaratan, baik teknis maupun administratif. Dengan demikian sesuatu akan dilakukan proses lebih lanjut.

Demikian halnya dengan apa yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melakukan tugasnya terhadap bangunan yang dimohonkan IMB. Setelah semua persyaratan telah dipenuhi oleh pemohon maka permohonan akan di proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan peraturan Bupati Bantul Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perijinan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul menyebutkan, proses penyelesaian IMB diselesaikan dalam tenggang waktu 12 (dua belas) hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan. Apabila kita mencermati keputusan ini, ada upaya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat pemohon IMB. Namun pada kenyataannya keputusan ini belum dapat direalisasikan secara optimal.

Untuk mengetahui bagaimana upaya Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk menyelesaikan proses kepemilikan IMB kepada masyarakat pemohon dengan mengacu pada ketentuan yang telah ditentukan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Dudung Iskandar yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Saya mengurus IMB selama dua setengah bulan baru selesai. Ini sudah tidak sesuai yang katanya hanya dua belas hari kerja itu.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dudung Iskandar, tanggal 20 Februari 2016.

Jawaban yang sama juga dikemukakan pula oleh Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB, sebagai berikut:

Saya mengurus IMB sekitar 20 hari baru jadi surat izinnya, memang agak lama tapi ya mau bagaimana lagi.<sup>16</sup>

Dari 7 responden, 3 responden mengatakan bahwa jangka waktu penyelesaian IMB masih relative lama. Sedangkan 2 responden mengatakan bahwa jangka waktu penyelesaian kepemilikan IMB sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP. Dan 2 responden lainnya menunda untuk mengurus surat IMB.

Berdasarkan kenyataan tersebut menunjukkan waktu penyelesaian IMB belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, dimana lamanya waktu penyelesaian IMB sebagaimana dialami oleh responden yaitu berkisar dari 20 hari hingga 1 bulan. Hal ini jelas tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan didalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2010 yang menyatakan waktu penyelesaian adalah dua belas hari kerja terhitung sejak permohonan dimasukkan.

Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini akan disampaikan hasil wawancara dengan Ibu VC. Yustianingsih S.H,M.M Kepala Bidang Dinas Perizinan, sebagai berikut:

Bagi masyarakat yang mengajukan permohonan IMB itu dapat kita berikan sesegera mungkin. Artinya izin yang kita keluarkan itu adalah izin melaksanakan bangunan, namun IMB itu sendiri kita berikan setelah bangunan

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 20 Februari 2016.

itu selesai. Kenapa demikian karena untuk mengontrol apakah bangunan yang didirikan itu sesuai dengan izin yang dimohonkan.<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan, menunjukkan bahwa bagi masyarakat yang sedang mendirikan bangunan diberikan izin sementara yaitu izin melaksanakan bangunan, namun yang menjadi kendala adalah izin bagi masyarakat yang telah selesai membangun dan sewaktu mengajukan permohonan kepemilikan IMB, mereka sangat merasakan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian. Hal inilah yang menjadi keluhan masyarakat pemohon IMB

### 1.3 Keterbukaan

Keterbukaan terhadap suatu proses pelayanan yang dilakukan suatu organisasi merupakan suatu keharusan, hal ini dimaksudkan agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengetahui secara jelas dan pasti mengenai persyaratan, tahap-tahap yang harus ditempuh dalam memperoleh pelayanan. Keterbukaan terhadap suatu proses pelayanan idealnya dapat diperoleh kapan saja baik diminta maupun tidak diminta oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan.

Sejalan dengan hal tersebut untuk melihat sejauh mana keterbukaan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap proses kepemilikan IMB, diukur melalui keterbukaan informasi pada pemohon baik diminta maupun tidak diminta terhadap proses pelayanan.

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 01 April 2016.

Keterbukaan informasi mengenai proses kepemilikan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat diperoleh pada website yang telah disediakan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, dan menanyakan langsung terhadap aparat yang menangani masalah yang berhubungan dengan IMB. Informasi yang diperoleh dari website berupa persyaratan permohonan IMB, proses pelayanan IMB, besarnya biaya resmi yang harus dipenuhi oleh pemohon. Sedangkan persyaratan yang bersifat teknis dan lain sebagainya dapat diperoleh melalui aparat Dinas Perizinan.

Untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi yang diperoleh para pemohon IMB, dikemukakan pada hasil wawancara dengan Bapak Hartono yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Saya mendapat informasi tentang bagaimana cara mengurus IMB dan syarat-syaratnya di kantor dinas, semua persyaratannya sampai biaya juga dijelaskan oleh petugas. Informasi lain juga dapat ditanyakan tentang urusan umum, mengenai kepada siapa selanjutnya kita berurusan dan lamanya waktu.<sup>18</sup>

Jawaban yang sama juga dikemukakan pula oleh Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB, sebagai berikut:

Untuk dapat mengurus IMB sangat mudah diketahui, bisa kita tanyakan langsung pada petugas di kantor. Kalau masalah ini tidak sulit untuk diketahui.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 19 Februari 2016.

Dari 7 responden, 5 responden mengatakan bahwa tidak memiliki masalah pada keterbukaan informasi yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, informasi dapat diperoleh dari website atau bertanya langsung pada petugas.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa informasi secara terbuka yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat pemohon IMB memperlihatkan upaya yang optimal.

#### 1.4 Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam setiap kegiatan, karena dengan melaksanakan efisiensi maka menghilangkan hal-hal yang tidak begitu penting dalam suatu kegiatan. Dalam konteks pelayanan, efisiensi mengandung arti bahwa persyaratan-persyaratan pelayanan di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan itu sendiri. Untuk mengetahui bagaimana efisiensi terhadap kepemilikan IMB diukur keterkaitan antara persyaratan dengan produk layanan yang diberikan.

Berkaitan dengan hal tersebut, apabila dilihat dari persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul didasarkan pada:

1. PERDA Kabupaten Bantul Nomor 08 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu

2. Peraturan Bupati Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Kedua ketentuan tersebut telah menggariskan aturan secara terperinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepemilikan IMB. Melalui aturan ini, masyarakat pemohon IMB harus memenuhi syarat-syarat yang telah digariskan oleh kedua aturan tersebut, sehingga suka atau tidak suka harus tunduk pada ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan tugas yang selalu mengacu pada petunjuk pelaksanaan, berarti tidak mempunyai kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan, tetapi hanya memahami aturan secara kaku dan tekstual sehingga tidak mampu berinisiatif dan menterjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi pelayanan sehingga justru menyebabkan pelayanan menjadi lamban atau tidak efisien.

Sejalan dengan hal tersebut, seluruh persyaratan untuk memperoleh IMB telah dapat dipenuhi oleh pemohon, namun sebagian besar dari pemohon merasa sangat kesulitan dalam memenuhi persyaratan karena melibatkan beberapa instansi terkait yaitu Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan yang harus merekomendasi permohonan, dimana pada bagian tersebut semuanya memerlukan waktu dan biaya. Apabila dilihat dari aspek efisiensi yaitu dengan membandingkan antara persyaratan yang harus dipenuhi serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh IMB dengan kegunaannya memberikan kesan bahwa kepemilikan IMB tersebut belum

menggambarkan efisiensi, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Hartono yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Sebenarnya banyak persyaratan yang seharusnya bisa dihilangkan atau disederhanakan, jangan terlalu terikat dengan aturan, sepanjang tidak terlalu prinsip sebaiknya dihilangkan atau disederhanakan saja.<sup>20</sup>

Responden yang telah memiliki IMB, Bapak H. Taufik Afif juga memberikan pernyataan sebagai berikut:

Kalau dilihat dari persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus IMB, misalnya seperti waktu yang digunakan untuk mengurus surat menyurat, dimana kita juga harus mengeluarkan biaya untuk itu, ini tidak dapat dikatakan efisien, karena urusan ini panjang prosesnya, sangat memakan banyak waktu.<sup>21</sup>

Dari 7 responden, 3 responden mengatakan bahwa kurang efisien antara persyaratan yang harus dipenuhi serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh IMB. 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah. Dan 2 responden lainnya belum mengurus kepemilikan IMB.

Selanjutnya mengenai hal tersebut berikut ini disampaikan hasil wawancara dengan Ibu VC. Yustianingsih S.H,M.M Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, sebagai berikut:

Mengenai prosedur-prosedur yang harus dilalui oleh pemohon untuk melengkapi persyaratan permohonan kepemilikan IMB tidak dapat dihilangkan. Mengapa demikian, karena lokasi yang dimohonkan IMB tidak selalu sama dengan alamat para pemohon. Hal inilah yang perlu diketahui oleh lurah dan camat setempat.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Taufik Afif, tanggal 20 Februari 2016.

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan, tanggal 01 April 2016.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan menunjukkan bahwa prosedur-prosedur yang dirasakan panjang sehingga tidak mencerminkan efisiensi bagi para pemohon merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan bagi masyarakat pemohon IMB, karena hal ini bagi Dinas Perizinan merupakan suatu upaya untuk melakukan penelitian secara akurat terhadap lokasi yang dimohonkan IMB, karena kepemilikan tanah sangat rentan terhadap masalah sengketa. Untuk itu lokasi yang dimohonkan benar-benar mempunyai status yang pasti dan jelas.

### 1.5 Ekonomis

Secara umum ekonomis mengandung arti bahwa dengan pengeluaran sekecil mungkin sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal terhadap suatu kegiatan. Ekonomis dalam pelayanan mengandung arti, bahwa bagaimana pelayanan harus mampu menerapkan hal-hal secara wajar, baik ditinjau dari faktor biaya serta kondisi dan kemampuan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ekonomis pelayanan proses kepemilikan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, diukur dari dua aspek, yaitu:

#### a. Biaya yang tidak terlalu tinggi

Apabila dilihat dari aspek biaya pelayanan proses kepemilikan IMB telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 08 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Dalam

penetapan biaya terhadap kepemilikan IMB terdapat indikator yang digunakan, yaitu jenis bangunan untuk menetapkan prosentase biaya bagi masyarakat pemohon IMB.

Faktor lain yang sering membebani para pemohon IMB yaitu adanya biaya tambahan diluar ketentuan. Hal ini seringkali menjadi keluhan para pemohon, misalnya di bebannya biaya pengurusan di Kantor Lurah dan Camat serta biaya bagi petugas peninjau lapangan, serta tambahan biaya pengukuran. Hal ini belum termasuk biaya administrasi bagi biaya para petugas di kantor, dengan demikian biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh IMB sangat memberatkan.

Sejalan dengan hal tersebut, berikut disampaikan hasil wawancara dari Bapak H. Taufik Afif yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Biaya yang dikeluarkan selama mengurus IMB sangat memberatkan. Biaya resmi saja sudah besar dan ditambah dengan biaya tidak resmi. Walaupun ini terasa sangat memberatkan tapi ini kan harus dilalui demi kelancaran pengurusan IMB.<sup>23</sup>

Responden yang tidak memiliki IMB, Bapak Muhammad Akbay Riyadi memberikan pernyataan sebagai berikut:

Biaya untuk mengurus IMB itu memang sangat besar. Dulu saya pernah mengurus tapi setelah saya menanyakan biaya yang harus dikeluarkan sampai IMB itu selesai ternyata sangat besar dan melihat besarnya biaya itu akhirnya saya tunda untuk mengurus IMB.<sup>24</sup>

Dari hasil wawancara 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa biaya kepemilikan IMB masih relative tinggi, sehingga sebagian dari responden menunda

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Taufik Afif, tanggal 20 Februari 2016.

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar Riyadi, tanggal 20 Februari 2016.

untuk memiliki IMB. Sedangkan 2 responden lainnya mengatakan tidak memiliki masalah pada biaya kepemilikan IMB

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa biaya kepemilikan IMB di Kabupaten Bantul masih cukup tinggi dirasakan oleh masyarakat, sehingga permasalahan tersebut sering menjadi keluhan bagi masyarakat yang telah mengurus IMB, serta masyarakat yang ingin memiliki IMB. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat tidak mau memiliki IMB walaupun mereka sebenarnya telah berkewajiban untuk memiliki.

b. Tingkat kemampuan masyarakat untuk membayar

Kemampuan masyarakat untuk membayar sangat tergantung pada tingkat ekonominya, meskipun pada kenyataannya masyarakat telah mampu untuk mendirikan bangunan namun belum menjamin masyarakat berkeinginan memiliki IMB, hal ini disebabkan besarnya biaya yang harus dikeluarkan sehingga masyarakat tidak mampu untuk membayar.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan masyarakat untuk membayar biaya IMB, berikut ini disampaikan hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Bagi saya pribadi agak berat memang, tapi IMB ini merupakan kewajiban bagi kita yang memiliki bangunan, dan juga saya cari aman, agar tidak ada masalah di depannya.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ribut Riyanto, tanggal 19 Februari 2016.

Responden lain yang tidak memiliki IMB, Bapak Agus Sudrajat juga memberikan pernyataan sebagai berikut:

Alasan saya sampai sekarang tidak memiliki IMB karena mendaftarkan IMB saja biayanya cukup mahal dan biaya tersebut belum ada untuk sekarang ini. Bukan hanya saya saja di sekitar sini yang tidak memiliki IMB, banyak rumah lain yang belum memiliki IMB, pada umumnya mereka mengatakan jika pengurusan IMB itu mahal.<sup>26</sup>

Dari 7 responden, 4 responden mengatakan bahwa mereka merasakan biaya kepemilikan IMB masih relative tinggi, namun mereka tetap mampu untuk mengurus kepemilikan IMB. Sedangkan 2 responden lainnya mengatakan bahwa belum mampu untuk membayar biaya kepemilikan IMB sehingga tidak memiliki IMB.

Dari hasil wawancara dari responden yang berbeda menunjukkan bahwa biaya kepemilikan IMB di Kabupaten Bantul masih dirasakan relative tinggi sehingga sebagian besar masyarakat memiliki bangunan merasa belum mampu untuk memiliki IMB dengan besarnya biaya tersebut.

Dilain pihak sebenarnya kemauan masyarakat untuk memiliki IMB sangat tergantung pada kegunaannya, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Ibu VC. Yustianingsih S.H,M.M selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Sebenarnya kalau dikatakan masyarakat tidak mampu untuk membayar IMB sebenarnya tidak begitu tepat, karena apabila masyarakat ingin IMB sebagai

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Agus Sudrajat, tanggal 20 Februari 2016.

jaminan untuk melakukan pinjaman pada Bank, ternyata masyarakat mampu memiliki IMB.<sup>27</sup>

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa biaya kepemilikan IMB itu relative tinggi dirasakan oleh masyarakat, namun apabila untuk keperluan tertentu masyarakat tetap mampu membayar biaya kepemilikan IMB, meskipun besarnya biaya yang dikeluarkan sering menjadi keluhan mereka.

## **B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Sesuai dengan variabel dalam penelitian, dimana faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meliputi:

1. Struktur organisasi
2. Sarana dan prasarana
3. Sumber Daya Manusia

Sejauh mana masing-masing faktor ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Struktur organisasi**

Struktur organisasi yang dimaksud disini bukanlah dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan bagaimana pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan layanan yang berkualitas. Karena organisasi merupakan suatu

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan, tanggal 01 April 2016.

mekanisme maka perlu adanya daya dukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, hal ini dapat dilihat dari:

1.1 Tingkat kompleksitas organisasi

1.2 Tingkat desentralisasi

1.3 Formalisasi

1.1 Tingkat kompleksitas organisasi

Untuk melihat bagaimana pengaruh tingkat kompleksitas terhadap kualitas pelayanan, akan diukur dengan:

- a. Pembagian departemen dibawah tanggung jawab seseorang dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Sebagaimana diketahui bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul merupakan organisasi pemerintah. Secara hirarki Dinas Perizinan Kabupaten Bantul adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang Perizinan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati Kabupaten Bantul.

Sejalan dengan hal tersebut, maka pembentukan seluruh bagian yang ada didalam struktur organisasi dan tata kerja Dinas Perizinan semuanya didasarkan atas aturan daerah. Dengan demikian seluruh kegiatan-kegiatan baik kegiatan yang bersifat pelayanan kepada masyarakat semuanya didasarkan atas pembagian kerja yang mengacu kepada struktur organisasi dan tata kerja yang berlaku. Dalam kondisi ini, maka seluruh aktivitas pelayanan selalu berdasarkan pada prosedur tetap yang

seringkali mengakibatkan kekakuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan berdampak terhadap rendahnya kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan interview dengan responden, baik yang telah memiliki maupun yang sedang mengajukan permohonan kepemilikan IMB, sebagian besar diantara mereka berpendapat bahwa proses yang dilalui sangat prosedural hingga terasa bahwa pelayanan itu tidak mencerminkan pelayanan yang fleksibel sesuai dengan tuntutan suatu organisasi modern.

Berkaitan dengan hal tersebut berikut ini akan dikemukakan hasil wawancara dengan Ibu Tutik Lestariningsih SP. M.Ec.Dev selaku Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Pembagian departemen atau bidang-bidang yang ada pada kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul itu telah diatur di dalam Peraturan Bupati Nomor 20A Tahun 2011 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Disana telah diatur bagaimana pembagian kerja dan kepada siapa seseorang bertanggung jawab. Tentang hubungannya dengan kualitas pelayanan Dinas Perizinan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>28</sup>

Dengan demikian pembagian departemen yang ada pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul belum dapat memberikan upaya kearah kualitas pelayanan IMB, hal ini karena setiap pekerjaan lebih menitik beratkan pada prosedural masing-masing bagian sehingga berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan. Karena didalam departemen atau bidang tertentu terdapat pegawai-pegawai yang memiliki sejumlah

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 24 Februari 2016.

keterampilan dan tingkat keahlian berbeda-beda, dimana interaksi antar mereka diatur dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

## 1.2 Tingkat Desentralisasi

Tingkat desentralisasi menunjukkan sejauh mana kewenangan yang diberikan kepada bagian/seksi dalam ikut serta pada proses pengambilan keputusan menyangkut operasionalisasi organisasi. Kewenangan seperti ini merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, karena beberapa keputusan yang dibuat pada tingkat bawah dalam kerangka kebijaksanaan, dimana bawahan mempunyai kebebasan membuat keputusan apabila ada masalah yang tidak tercakup dalam kebijaksanaan. Hal seperti ini menunjukkan kearah organisasi yang lebih longgar atau lebih terbuka terhadap gagasan peningkatan kapasitas dan mampu melaksanakannya.

Untuk melihat sejauh mana tingkat desentralisasi pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul akan diukur dari dua aspek:

- a. Banyaknya personil yang punya wewenang terlibat dalam setiap tingkat pembuatan keputusan.

Keterlibatan setiap personil dalam pembuatan keputusan pada setiap organisasi tergantung pada tingkat sentralisasi suatu organisasi. Tingkat kewenangan pengambilan keputusan, kepada siapa kekuasaan formal untuk membuat pilihan-pilihan cenderung sentralisasi atau desentralisasi sehingga memungkinkan organisasi

dapat bersifat kaku atau fleksibel dalam menyesuaikan tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan layanan.

Keterlibatan personil dalam pengambilan keputusan merupakan konsekuensi dari adanya perlimpahan wewenang tanggung jawab dalam suatu organisasi, dimana hal ini mencerminkan pengambilan keputusan yang lebih bersifat desentralisasi dan merasa keseluruhan organisasi. Keterlibatan personil dalam pengambilan keputusan merupakan suatu proses komunikasi timbal balik antara pimpinan dan bawahan, sehingga pimpinan mampu mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi yang pada akhirnya dapat menimbulkan sinergisme dengan asumsi bahwa pekerjaan yang dilaksanakan dengan kerja sama dan pemikiran orang banyak akan membawa hasil yang optimal.

Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, keterlibatan personil dalam mengambil keputusan yang berkenaan dengan bidang tugasnya masing-masing telah dilimpahkan pada sub bagian dan bidang. Pada tataran ini apabila ada masalah yang timbul yang berhubungan dengan tugas suatu sub bagian, maka seluruh personil yang ada dalam sub bagian itu dilibatkan untuk mengambil langkah-langkah penyelesaiannya. Dilain pihak apabila ada suatu masalah yang menyangkut organisasi secara keseluruhan, maka seluruh bidang yang ada dilibatkan dalam memecahkan persoalan sebagai bahan pertimbangan pimpinan untuk mengambil keputusan menyangkut pertanggung jawaban organisasi secara keseluruhan.

Sejauh dengan konteks tersebut, untuk melihat sejauh mana keterlibatan personil dalam pengambilan keputusan, akan disampaikan hasil wawancara dengan Ibu Tutik Lestariningsih SP. M.Ec.Dev selaku aparat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Untuk keterlibatan personil dalam mengambil keputusan itu tergantung keputusan apa yang akan diambil. Kalau keputusan itu berada pada tingkat sub bagian, maka seluruh personil yang ada disitu tentu akan dilibatkan. Dan kalau hanya pada tingkat bidang, hanya kabid yang dilibatkan.<sup>29</sup>

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan personil pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam mengambil keputusan terhadap tugas dan tanggung jawabnya telah berjalan sebagai mana mestinya.

- b. Besarnya wewenang yang diberikan berkaitan dengan jenis urusan yang didelegasikan ke sub bagian yang lebih rendah.

Dalam suatu organisasi, kewenangan bukanlah merupakan monopoli pimpinan semata-mata, karena apabila hal ini terjadi pada suatu organisasi, maka organisasi akan mengalami kekakuan sehingga tidak dapat menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan yang terjadi pada masyarakat. Pemberian wewenang dari tingkat yang tinggi kepada tingkat yang lebih rendah merupakan konsekuensi dari adanya tata hubungan antara atasan dan bawahan.

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 24 Februari 2016.

Pemberian wewenang berarti pembatasan dan pembagian tugas yang meliputi tentang apa dan sampai dimana wewenang masing-masing tingkat dalam organisasi berhubungan dengan tugas yang harus diselenggarakan. Pembentukan struktur organisasi pada dasarnya memungkinkan setiap bagian atau anggota mempunyai wewenang tertentu dalam melaksanakan tugas pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Sejalan dengan konteks tersebut, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul merupakan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas sebagai pelayan publik, dimana secara struktural terdapat tata hubungan atasan dan bawahan sebagai konsekuensi adanya perlimpahan wewenang yang bermuara pada tujuan organisasi secara keseluruhan. Didalam melaksanakan tugasnya, kewenangan-kewenangan yang diberikan pada bagian dan seksi selalu didasarkan pada tata kerja yang telah ditetapkan, sehingga kewenangan untuk melakukan tindakan-tindakan selalu didasarkan atas aturan formal organisasi.

Lebih lanjut mengenai besarnya wewenang yang diberikan kepada sub bagian yang lebih rendah, berikut ini akan dikemukakan hasil wawancara dengan Ibu VC. Yustiningsih S.H,M.M selaku Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Untuk tingkat Kepala Seksi, wewenang yang diberikan kepadanya sesuai dengan tata kerjanya, yaitu mulai dari merencanakan sampai pada operasionalisasi tugas. Namun keputusan akhir menyangkut pertanggung

jawaban organisasi secara keseluruhan tetap merupakan tanggung jawab Kepala Dinas.<sup>30</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dikatakan bahwa besarnya wewenang yang diberikan berkaitan dengan urusan yang didelegasikan kepada bagian yang lebih rendah telah dilaksanakan berjalan sebagaimana mestinya.

### 1.3 Formalisasi

Dalam suatu organisasi, formalisasi selalu terkait dengan sistem dan prosedur yang berlaku, sehingga setiap orang dalam melaksanakan tugasnya selalu terkait dengan aturan-aturan yang berlaku. Sistem dan prosedur merupakan dua hal yang tidak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi sedangkan prosedur adalah rincian mekanisme sistem. Dengan demikian tanpa sistem dan prosedur, suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Sistem dan prosedur bersifat mengatur perbuatan, baik kedalam maupun keluar. Oleh karena itu harus dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan, baik terhadap orang-orang yang berada di dalam organisasi maupun orang-orang yang berada di luar organisasi. Sistem yang telah dibuat dan kemudian ditetapkan menjadi aturan baku akan melahirkan prosedur tetap (Protap) yang merupakan formalisasi organisasi.

Formalisasi yang sangat menonjol dalam suatu organisasi memungkinkan menjadi penghalang kelancaran pelayanan, hal ini disebabkan para anggota organisasi di dalam struktur yang sangat formal mempunyai kecenderungan melaksanakan tugas

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 24 Februari 2016.

selalu terikat dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis, sehingga tindakan yang bersifat inovatif akan sangat dibatasi.

Sejalan dengan hal tersebut untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan formalisasi pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan IMB kepada masyarakat pemohon, diukur dari aspek:

- a. Banyaknya jenis pekerjaan mempunyai prosedur tetap (Protap), alasan penetapannya dan terhadap kualitas pelayanan.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB selalu menitik beratkan pada pelaksanaan prosedur tetap (Protap), hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya penyimpangan-penyimpangan dari ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi penyimpangan dari ketentuan yang sudah ditetapkan berkaitan dengan proses kepemilikan IMB tentu akan menimbulkan masalah terhadap pemberian IMB kepada masyarakat.

Pelaksanaan pekerjaan yang didasarkan pada prosedur tetap (Protap) pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul didasarkan atas struktur organisasi dan tata kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan kepemilikan IMB. Prosedur tetap (Protap) dilaksanakan dengan maksud agar setiap pemberian IMB kepada masyarakat benar-benar memiliki unsur ketepatan.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas pelayanan yang didasarkan atas prosedur tetap (Protap), berikut ini disampaikan hasil wawancara dengan Ibu Tutik

Lestariningsih SP. M.Ec.Dev selaku Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul:

Semua urusan dibuat dengan prosedur tetap (Protap), ini dimaksudkan agar lebih mempermudah pengecekan di setiap kegiatan dapat di monitor, dan setiap tindakan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi penyimpangan dari aturan yang sudah ditetapkan. Jika pekerjaan tidak didasari dengan prosedur tetap (Protap) bisa menimbulkan persoalan dikemudian hari, hal seperti ini tidak kita inginkan.<sup>31</sup>

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa semua pekerjaan yang berkaitan dengan IMB pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dilakukan dengan pertimbangan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang tidak dikehendaki adanya kekakuan pelayanan.

## **2. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur penting dalam menunjang proses pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu pelaksanaan pekerjaan. Ketersediaan sarana pelayanan pada suatu organisasi sangat berpengaruh terhadap upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berbagai keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan dari suatu organisasi, hal ini terkadang disebabkan oleh faktor ketersediaan sarana sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

---

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 24 Februari 2016.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik, tentunya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan murah kepada masyarakat, khususnya pelayanan kepada masyarakat pemohon IMB. Harapan seperti ini tentunya dapat terealisasi apabila didukung oleh berbagai faktor diantaranya ketersediaan sarana yang memadai untuk menunjang proses kegiatan pelayanan.

Sejalan dengan hal tersebut, untuk melihat sejauh mana sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, diukur dari tiga aspek:

#### 2.1 Sarana kerja yang tersedia

Salah satu tugas Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yakni memberikan pelayanan kepemilikan IMB kepada masyarakat, tentunya pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada keberadaan pemohon di kantor, melainkan harus mampu memberikan pelayanan di lapangan yang merupakan bagian dari tahapan proses kepemilikan IMB. Dua kondisi ini tentunya harus didukung oleh ketersediaan sarana yang memadai.

Berdasarkan pengamatan penulis pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mengenai ketersediaan sarana kerja khususnya peralatan kerja yang digunakan dalam proses pelayanan di kantor maupun di lapangan, tersedia berbagai jenis peralatan, yaitu:

- a) Komputer

- b) Meteran
- c) Theodolite
- d) Water Pass
- e) Kendaraan dinas

Ketersediaan peralatan kerja sebagaimana diatas telah mampu memberikan dukungan terhadap pelayanan proses kepemilikan IMB tetapi belum secara optimal, namun hal ini tidak merupakan kendala utama dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan yang bersifat administratif.

Sarana kerja yang tersedia untuk mendukung kelancaran administratif dirasakan tidak menjadi kendala dalam proses pelayanan, hal ini dikemukakan oleh Bapak Hartono yang telah memiliki IMB sebagai berikut:

Saya rasa tidak ada kendala dalam proses pelayanan, surat menyurat juga mudah diperoleh karena fasilitas yang sudah cukup memadai.<sup>32</sup>

Untuk memperkuat kebenaran jawaban yang disampaikan oleh responden diatas dilakukan pengecekan dengan Bapak H. Tauhid Masykur yang telah memiliki IMB, akan disampaikan hasil wawancara sebagai berikut:

Tidak ada masalah yang saya rasakan dalam sarana dan prasarana di kantor dinas.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hartono, tanggal 19 Februari 2016.

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Tauhid Masykur, 19 Februari 2016.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sarana kerja yang mendukung kegiatan administrasi di kantor tidak memberikan kendala dalam proses pelayanan.

## 2.2 Fasilitas yang tersedia

Ketersediaan fasilitas pelayanan juga memberikan dampak terhadap proses pelayanan yang memungkinkan masyarakat pengguna jasa dapat menerima layanan cepat, tepat dan murah. Seiring dengan kemajuan yang telah dicapai masyarakat, maka kebutuhan akan pelayanan semakin kompleks, sehingga dituntut adanya kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan kebutuhan akan kualitas layanan sangat terkait dengan fasilitas yang tersedia, maka berdasarkan pengamatan penulis pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terhadap fasilitas pelayanan yang mendukung proses kepemilikan IMB dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. Counter pelayanan

Counter pelayanan ini merupakan tempat pelayanan pertama bagi para pemohon IMB. Pada counter tersebut para pemohon IMB secara terbuka berhubungan langsung dengan para pegawai/petugas sehingga terjadi komunikasi yang sangat kondusif mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon IMB sebelum dilakukan proses lebih lanjut.

Pada tahap ini apabila ada persyaratan yang tidak dilengkapi oleh permohonan IMB, maka pada waktu itu juga dapat diketahui oleh pemohon. Pada tahap ini masyarakat sedikit telah dilayani dengan baik menyangkut proses awal dari permohonan IMB.

b. Ruang tunggu

Ruang tunggu yang disediakan bagi para pemohon juga dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) sehingga pemohon pun akan merasa nyaman. Masyarakat yang berkunjung untuk mengurus perizinan selanjutnya mengambil nomor antrian yang bisa diperoleh dengan computer touch screen yang tersedia. Dengan adanya fasilitas demikian berarti Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang sedang mengurus IMB.

c. Website

Website yang disediakan, memuat informasi tentang syarat-syarat dan prosedur dan besarnya biaya resmi kepemilikan IMB, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan secara terbuka dapat mengetahuinya. Namun keterbukaan ini tidak menjamin proses kepemilikan IMB itu tidak mengalami hambatan, karena berdasarkan data yang diperoleh sebagai mana telah diuraikan terdahulu terdapat banyak keluhan-keluhan dari pemohon IMB.

Apabila dilihat dari fasilitas pelayanan yang tersedia serta kontribusi yang diberikan pada awal dari proses kepemilikan IMB tidak merupakan kendala untuk memberi dan menerima layanan.

### 2.3 Ketersediaan dana yang menunjang kegiatan pelayanan.

Ketersediaan dana dalam suatu organisasi tentunya sangat diperlukan, karena hal ini untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Keterbatasan dana sering mengakibatkan tersendatnya proses pelayanan, dan sering kali para pemberi pelayanan memanfaatkan keterbatasan ini para pelanggan dengan berbagai alasan.

Ketersediaan dana dalam suatu organisasi juga dapat memacu motivasi para anggotanya untuk melaksanakan tugas dengan baik. Melalui insentif yang diberikan oleh organisasi memungkinkan para pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan organisasi serta dapat membuahkan hasil yang optimal.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas sebagai pelayan publik dibidang perizinan, khususnya kepemilikan IMB, tentunya dipengaruhi oleh ketersediaan dana dalam melaksanakan kegiatan operasionalisasi organisasi yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Ketersediaan dana memang sangat dibutuhkan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, khususnya bagi para petugas lapangan yang melakukan kegiatan pengukuran.

Dari sisi anggaran di Tahun 2013, pelayanan administrasi perkantoran dan peningkatan sarana dan prasarana aparatur memperoleh jatah anggaran sebesar Rp. 180.761.200 dan Rp. 455.099.300, dengan anggaran yang sebesar itu tentu saja dalam bidang sarana dan prasarana Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah lebih dari cukup.

### **3. Sumber Daya Manusia**

Dalam suatu organisasi sumber daya manusia memegang peranan utama dalam menggerakkan organisasi kearah tujuan yang telah ditentukan. Bagaimanapun baiknya struktur suatu organisasi dan disertai dengan tata kerja yang baik, serta ketersediaan dana yang besar, tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang handal maka organisasi tidak akan mampu mencapai tujuan.

Kontribusi yang diberikan oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat tergantung keberadaan organisasi serta jenis pekerjaan, karena kesesuaian antara sumber manusia yang dibutuhkan dengan jenis pekerjaan yang ada didalam organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat diabaikan. Karena antara input dengan output harus mempunyai korelasi positif dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang merupakan organisasi pemerintah memiliki sumber daya manusia yang sangat bervariasi apabila dilihat dari aspek jenis pendidikan; tingkat pendidikan dari masing-masing pegawai yang ada. Dari berbagai

variasi itu, maka untuk mengetahui sejauh mana pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, hal ini dilihat dari dua aspek:

### 3.1 Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai akan diukur melalui kesesuaian antara jumlah pegawai dengan jenis pekerjaan. Jumlah pegawai merupakan suatu kebutuhan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat. Tetapi sebaliknya jumlah pegawai tidak selalu berarti dapat menyelesaikan pekerjaan sesegera mungkin dengan baik, hal ini sangat tergantung pada jenis pekerjaan yang ada dengan jumlah pegawai.

Pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, kesesuaian antara jumlah pegawai dengan jenis pekerjaan yang ada cukup terpenuhi. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai kemampuan yang bersifat umum. Hal ini disebabkan penerimaan dan penempatan pegawai ditentukan oleh pemerintah kota, dimana Dinas Perizinan tidak mempunyai wewenang untuk menentukan keluar masuknya pegawai.

### 3.2 Kualitas Pegawai

Untuk melihat kualitas pegawai pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul diukur dari dua aspek:

- a. Jenis pendidikan para pegawai

Jenis pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai memberikan pengaruh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena tanpa adanya kesesuaian antara pekerjaan dengan jenis pendidikan maka tidak dapat dicapai hasil yang optimal.

Pada kenyataan yang ada, jenis pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai adalah jenis pendidikan berbasis umum, sehingga dalam melaksanakan tugas yang mempunyai spesifikasi khusus tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Terkait dengan jenis pendidikan yang dimiliki para pegawai, berikut ini dikemukakan hasil wawancara dengan Ibu Tutik Lestariningsih SP. M.Ec.Dev selaku Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Memang diakui bahwa kesesuaian antara jenis pendidikan dengan pekerjaan kurang terpenuhi, meskipun rata-rata para pegawai mempunyai jenjang S1, tetapi kurang sesuai dengan jenis pekerjaan. Tidak seperti di perusahaan swasta, kebutuhan pegawai disesuaikan dengan jenis pekerjaan tetapi kalau instansi pemerintah, pegawai yang ada kita lakukan pembinaan berjalan agar dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal.<sup>34</sup>

Dengan keterbatasan ini, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan pada pemohon IMB tentunya tidak dapat dilaksanakan secara maksimal, sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Program Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, tanggal 24 Februari 2016.

b. Tingkat pendidikan para pegawai

Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu faktor yang memberikan kontribusi terhadap organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Semakin banyak anggota organisasi yang berpendidikan tinggi semakin tinggi pula kemampuan untuk melaksanakan tugas sehingga memungkinkan organisasi itu dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tingkat pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan organisasi modern, dimana telah menjadi suatu kenyataan yang bersifat imperatif. Di lain pihak masyarakat telah berkembang menjadi dinamis dan semakin menghendaki tenaga-tenaga profesional dalam melaksanakan kegiatan. Seiring dengan kemajuan yang telah dicapai oleh masyarakat, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta menuntut adanya kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, untuk mengetahui tingkat pendidikan para pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 3.1 : tabel tingkat pendidikan para pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

No	Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 2	8
2.	Strata 1	12
3.	Diploma IV	-
4.	Diploma III	7
5.	Diploma II	-
6.	Diploma I	-
7.	SMU/STM/SMK/SMA	9
Jumlah		36

Sumber: Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 2014.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa para pegawai Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai pendidikan rata-rata S1. Tingkat pendidikan ini sangat bersifat umum sehingga belum mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap beban tugas yang diemban Dinas Perizinan Kabupaten Bantul apabila berdasarkan struktur dan tata kerja yang ada sekarang.