

PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PATEN DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN

Linda Poernamasari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia
Email: linda.poernamasari@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 2 Februari 2022 Direvisi 15 Februari 2022 Disetujui 20 Februari 2022	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin serta faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Penelitian ini berfokus pada dimensi pelayanan publik, konsep ini berkaitan dengan wujud pelayanan (<i>Tangible</i>), kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan (<i>Reability</i>), sikap cepat tanggap (<i>Responsivness</i>), jaminan mutu (<i>Assurance</i>), serta sikap pegawai dalam memberikan pelayanan (<i>Emphaty</i>). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Camat Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, Petugas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, dan beberapa tokoh masyarakat. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah cukup baik hal ini disebabkan tersedianya fasilitas (sarana utama) dengan cukup representatif, serta kemampuan pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ada beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, yaitu: perlunya digitalisasi informasi untuk memudahkan akses informasi kepada masyarakat, serta kesiapsiagaan pegawai dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin
Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Kecamatan Banjarmasin Utara; <i>Tangible</i> ; <i>Assurance</i> ; <i>Reability</i> ; <i>Responsivness</i> ; <i>Emphaty</i>	

ABSTRACT

Purpose of this research was to know how the permit building service in north banjarmasin sub-district office of banjarmasin city and factors that can inhibit the permit building service in north banjarmasin sub-district office of banjarmasin city. Focus of this research was public servise dimension, this consepthas corellation to tangible of service, reability of employee, Responsiveness, assurance, and also emptahy of the employee. Method of this research was qualitative aproach with descriptive type. Data has been collected by observation, interview and documentation. The informans of this research were the head of north banjarmasin sub district, the employee of permit building service in north banjarmasin sub-district office of

How to cite:	Poernamasari, L. (2022). Pelayanan Membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Paten di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, <i>Jurnal Syntax Transformation</i> , 3(2). https://doi.org/10.46799/jst.v3i2.510
E-ISSN:	2721-2769
Published by:	Ridwan Institute

Keywords:	<i>banjarmasin city and some of public figure. Result of this research</i>
<i>Permit Building;</i>	<i>decribe that the permit building service in north banjarmasin sub-</i>
<i>North Banjarmasin</i>	<i>district office of banjarmasin city has already good caused the facility</i>
<i>Sub-District;</i>	<i>has been served and quite re-presentative also skills of employee to</i>
<i>Tangible;</i>	<i>give suitable service with what the society need. A few thing that</i>
<i>Reability;</i>	<i>should be improved to optimalizing the permit building service in</i>
<i>Responsiveness;</i>	<i>north banjarmasin sub-district office of banjarmasin city. Such as:</i>
<i>Assurance;</i>	<i>digitalizing information to facillitate information access to society and</i>
<i>Emphaty.</i>	<i>also improved the employee responsiveness to give permit building</i>
	<i>service in north banjarmasin sub-district office of banjarmasin city</i>

Pendahuluan

IMB merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dari sekian banyak perizinan yang diberikan (Kurniawan, 2005). Sebelum memulai mendirikan bangunan, pembuat bangunan perlu memiliki izin terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Pembuatan IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar sebuah bangunan, merenovasi, menambah, mengubah fungsi ruangan, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya (Ratminto & Septi, 2005).

PATEN di sini merupakan kebijakan makro karena berasal dari pusat sehingga bisa diterapkan secara menyeluruh di wilayah yang ada di Indonesia. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik (Sinambela, 2010). Dengan PATEN, untuk mengurus pelayanan perijinan dan non perijinan yang berskala kecil, masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kantor Kabupaten karena adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat. PATEN masih memiliki kekurangan karena masih dijumpai beberapa orang yang belum tahu mengenai PATEN, hal ini dikarenakan karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum

sehingga kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat (Kasmir, 2017). Hal ini mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN secara optimal (Mulyadi, 2016). Penyelenggaraan PATEN kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Jenis penelitian yang akan diteliti adalah pelayanan perizinan berupa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Kurniawan, 2005).

Selain itu permasalahan yang di dapat membuat pembuatan IMB Paten di Kecamatan Banjarmasin Utara, masyarakat sering dikeluhkan oleh tidak bisanya kecamatan untuk menerbitkan semua jenis-jenis bangunan kecuali Ruko sehingga mempermudah masyarakat untuk membuat atau mengurus IMB, Kecamatan juga menginginkan IMB dikecamatan ada dasar hukumnya, sementara peraturan walikota masih membatasi kewenangan camat untuk menerbitkan IMB dan Kewajiban pembayaran IMB belum tersedia dikecamatan sehingga harus membayarnya pada bank kalsel yang ada di dinas DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu).

Kualitas layanan yang sangat diutamakan dalam suatu pelayanan publik sangat diutamakan karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek pekerjaan yang dianggap masyarakat kurang bagus dan bahkan bisa dianggap tidak bisa melayani masyarakat, akan menilai seberapa baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan (Semil, 2018). Pelayanan yang dilakukan oleh KPPT terkait dengan pembuatan

IMB paten. Dari hal tersebut karena pelaksanaan pembuatan IMB paten menjadi sesuatu yang penting guna mendukung perkembangan kecamatan Banjarmasin Utara untuk menjadi lebih baik dan teratur, namun hal tersebut menjadi sulit dilaksanakan ketika dalam pembuatan IMB paten masyarakat dihadapi oleh permasalahan terkait dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan pembuatan IMB di Kota Banjarmasin.

Setiap permasalahan yang terjadi maka apatur kecamatan harus mengambil tindakan untuk dapat membuat masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang di berikan. Adapun solusi yang di lakukan dalam menyelesaikan permasalahan dan leluhan yang terjadi yaitu seperti:

- a. Pemerintah Kota Banjarmasin dalam hal mempermudah masyarakat mengurus pembuatan IMB sebaiknya memberikan kewenangan kepada camat untuk menerbitkan semua jenis-jenis bangunan kecuali rumah bertingkat dan bangunan yang perlu izin prinsip/zonasi
- b. RDTR (Rencana Detail Tata Ruang) peraturan zonasi belum dilaksanakan, pada tahun 2017-2018 membentuk panitia khusus kota banjarماسin untuk membahas RDTR kecamatan Banjarmasin utara dan kecamatan Banjarmasin selatan tetapi dengan adanya rencana peraturan daerah tentang RTRW (Rencana Tata Ruang dan Rencana Tata Wilayah) maka penataan RDTR ditunda sampai selesainya revisi perda tata ruang.
- c. Jika masyarakat tidak memiliki surat-surat berharga atau IMB maka nilai properti atau bangunan akan berkurang atau lemah di mata hukum.
- d. Di sediakan unit pelayanan penerimaan kewajiban pembayaran IMB di kecamatan.

Solusi dalam setiap permasalahan yang di berikan tidak semata hanya untuk di rencanakan, akan tetapi perlu adanya tindakan pasti dari kecamatan Banjarmasin Utara dalam mengimbangi implementasi. Adapun tindakan

yang telah di lakukan kecamatan Banjarmasin Utara yaitu sebagai berikut:

- a. Pemerintah kota Banjarmasin seharusnya sering mengadakan sosialisasi atau seminar tentang proses pembuatan IMB dan mengundang masyarakat yang belum pernah mengikuti sosialisasi atau seminar tersebut.
- b. Menjelaskan kepada masyarakat dengan menggunakan kata-kata yang mudah dicerna oleh nalar masyarakat.
- c. Menjelaskan dan mempraktekkan tata cara prosedur pembuatan IMB yang ada didalam blangko yang terdapat lembar pengisian dan melengkapi surat-surat yang diperlukan yang sudah di tentukan.
- d. Dikecamatan sudah ada unit penerimaan pembayaran PBB alangkah baiknya terkoneksi sekaligus pembayaran IMB.

Kurmadi (2014) hasil penelitian terkait kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu sungai Tengah adalah sudah secara penuh dimana sudah baik menurut masyarakat karena pelayanan diselenggarakan dengan cepat, teliti dan sebisa mungkin dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu pelayanan juga didukung oleh pegawai yang terampil memiliki pendidikan minimal D3 dan melaksanakan tugas sesuai dengan pendidikan dan jabatan, ruang tunggu yang cukup nyaman dan proses pelayanan yang di laksanakan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku, walaupun sebagian masyarakat mempunyai persepsi sendiri mengenai standar pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

Pentingnya penelitian ini menjadi informasi dan wawasan tentang tujuan pelayanan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan sebagai bentuk kewajiban Aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi,akuntabilitas,kondisional,partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan

kewajiban, dalam memberikan kejelasan pelayanan kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013). Penelitian kualitatif menggunakan data berupa kalimat, kata, atau gambar dan data yang bukan dalam bentuk skala rasio (Emzir & Pd, 2012). Penelitian kualitatif adalah sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat (Miles & Huberman, 1992).

Menurut (Parasuraman et al., 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

- b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus

mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana rasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- a. Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat

oleh masing-masing penyedia layanan.

- d. Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

- a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

- b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Masyarakat diambil tiga karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. Jadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Kecamatan : 1 Orang
2. Pegawai Pelayanan : 3 Orang
3. Pemohon Pembuat IMB : 3 Orang
4. Petugas Lapangan : 3 Orang

Proses analisis data meliputi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya

data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data.

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi.

Penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) PATEN Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Kualitas pelayanan administrasi perizinan penerbitan IMB di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara adalah salah satu tata cara yang dilakukan Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan terhadap pemohon izin setelah pemohon izin melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan sebuah pelayanan pasti terdapat masalah-masalah yang muncul dalam prosesnya. Keluhan

yang sering kita dengar adalah urusan yang sangat berbelitbelit akibat birokrasi yang rumit dan kaku serta perilaku pemberi layanan kadang kurang bersahabat apalagi berkaitan dengan instansi pemerintah. Sudah tidak asing lagi bahwa masyarakat sering kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi pemerintah.

a) Prosedur Pengurusan IMB

Dasar Hukum: Keputusan Gubernur Propinsi Kalimantan selatan Nomor 76 Tahun 2000 Tentang Tata Cara Memperoleh Izin Mendirikan Bangunan, Izin Penggunaan Bangunan Dan Kelayakan menggunakan Bangunan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Kalimantan Selatan Nomor : 147 Tahun 2000 "Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Penetapan Keterangan Rencana Kota (KRK) dan Penetapan Izin Pendahuluan (IP) Mendirikan Bangunan pada seksi P2K Kecamatan". Ketentuan: Untuk setiap kegiatan pembangunan bangunan, masyarakat terlebih dahulu harus mengurus dan memperoleh IMB. Untuk mendapatkan IMB, pertama pemohon harus datang ke Kantor Kecamatan setempat, di mana bangunan itu akan didirikan, terlebih dahulu pemohon harus menyiapkan dan melengkapi berkas permohonan yang akan diajukan.

b) Izin Penggunaan Bangunan

IPB (Izin Penggunaan Bangunan) adalah izin yang diberikan untuk menggunakan bangunan atas dasar berdirinya bangunan setelah dinilai layak dari segi teknis dan sesuai IMB. IMB harus dimiliki pemilik bangunan sebelum bangunan tersebut digunakan dan diterbitkan dengan masa berlaku 5 Tahun untuk bangunan umum dan 10 Tahun untuk bangunan rumah tinggal. Untuk bangunan yang

tahap pelaksanaannya belum selesai dan akan digunakan apabila dinilai dari hasil pelaksanaan tidak menyimpang dari IMB dapat diberikan izin pendahuluan penggunaan bangunan dengan masa berlakunya paling lama 6 bulan. Syaratnya sebagai berikut:

1. Bangunan rumah tinggal persyaratan:

Hasil	Pemeriksaan
Pengawasan Lapangan dari Kepala Seksi PPK Kecamatan yang menyatakan bahwa bangunan telah selesai dilaksanakan dan sesuai IMB. Tembusan IMB atau foto copy IMB (1 set) yang terdiri dari : Surat keputusan IMB; Keterangan dan Peta Rencana kota lampiran IMB; Gambar arsitektur lampiran IMB.	

2. Bangunan bukan rumah tinggal persyaratan:

Berita acara telah selesainya pelaksanaan bangunan dan sesuai IMB (1 set); Laporan Direksi Pengawas lengkap (1 set) yang terdiri dari : Fotokopi Surat Penunjukan Pemborong dan Direksi Pengawas berikut Koordinator Direksi Pengawasnya; Fotokopi TDR Pemborong dan surat izin bekerja Direksi Pengawas; Laporan Direksi Pengawas sesuai tahapan kegiatan; Surat Pernyataan dari Koordinator Direksi Pengawas bahwa bangunan telah selesai dilaksanakan dan sesuai IMB. Tembusan IMB atau fotokopi IMB (1 set) yang terdiri dari : Surat Keputusan IMB ; Keterangan dan Peta Rencana Kota lampiran IMB; Gambar arsitektur lampiran IMB.

Untuk bangunan dengan kriteria ketinggian dan penggunaan tertentu, selain dilengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 s/d 3, harus dilengkapi juga dengan berita acara uji coba instalasi dan perlengkapannya

dengan disaksikan Petugas Dinas/Suku. Bangunan dengan kriteria ketinggian dan penggunaan tertentu sebagaimana dimaksud pada angka 4. terdiri dari: Bangunan tinggi; Bangunan sedang; Bangunan rendah dengan penggunaan untuk fasilitas umum/ industri seperti: pasar swalayan, pusat pertokoan, hotel, rumah sakit, bioskop, gedung pertemuan atau sejenisnya, dengan instalasi dan perlengkapannya yang cukup kompleks.

c) Prosedur permohonan IMB

Persyaratan Untuk Bangunan

Rumah Tinggal adalah:

1. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (1 lembar)
2. Foto copy surat-surat tanah (1 set), dapat berupa salah satu dari surat sebagai berikut: Sertifikat Tanah Surat Keputusan
3. Fotocopy surat izin bekerja sebagai penanggung jawab rancangan arsitektur,
4. Foto copy surat izin bekerja Perencanaan Struktur (1 lembar).

Persyaratan Untuk Bangunan Bukan Rumah Tinggal:

1. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (1 lembar).
2. Foto copy surat-surat tanah (1 set), dapat berupa salah satu dari surat sebagai berikut : Sertifikat tanah Surat Keputusan Pemberian Hak Penggunaan Atas Tanah oleh Pejabat yang berwenang.
3. foto copy surat izin bekerja Perancang Arsitektur (1 lembar).
4. Foto copy surat izin bekerja Perencana Struktur bagi yang disyaratkan (1 lembar). Perhitungan, gambar instalasi dan perlengkapannya minimla tiga set.
5. Foto copy surat izin bekerja Perencana Instalasi dan Perlengkapannya, bagi yang

disyaratkan (1 lembar) Untuk bangunan tempat ibadah,

Untuk Bangunan – Bangunan gedung

1. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (1 lembar).
2. Foto copy surat-surat tanah (1 set),
3. Foto copy surat izin bekerja perencana Arsitektur (1 lembar) perhitungan,
4. Fotocopy surat izin bekerja Perencana Stuktur, bagi yang diisyaratkan (1 lembar) Perhitungan gambar instalasi dan perlengkapannya sebanyak minimal tiga set
5. Foto copy surat izin bekerja Perencanaan Instalasi
6. Foto copy IMB bangunan (1 set) bagi yang diisyaratkan, untuk bangunan.

d) Kewenangan Proses IMB

1. Penerimaan berkas Permohonan IMB Rumah Tinggal, kecuali terletak di kompleks (Real Estat) adalah di Loker Pelayanan Seksi Perizinan Kecamatan, dan penerbitan IMB di Perizinan IMB.
2. Penerimaan berkas dan proses penerbitan IMB Bangunan Rumah Tinggal yang terletak di Kompleks / Real Estat dan Bangunan Umum dengan ketinggian sampai dengan 8 lantai adalah di Dinas Kotamadya.
3. Penerimaan berkas dan proses penerbitan IMB Bangunan Umum dengan ketinggian 9 lantai atau lebih, adalah di Dinas Perizinan Bangunan Provinsi Kalimantan Selatan.

e) Hambatan Dalam Memperoleh Izin Mendirikan Bangunan

Ada beberapa hambatan-hambatan atau kendala-kendala dalam memperoleh Izin Mendirikan Bangunan: dari pihak pemerintah daerah yaitu dari aparat yang

berwenang dalam proses / prosedur permohonan izin pemberian izin dan pemberian antara lain: jadwal penyampaian instruksi dari pemerintah atasan (Walikota), kepada kecamatan, kelurahan sering terlambat dari waktu yang ditentukan kurang tepatnya penilaian tentang tafsiran biaya bangunan karena kesulitan yang ditemui petugas Dinas Pekerjaan Umum di lapangan, sebab petugas belum banyak pengalaman dan masyarakat kurang cepat memberikan informasi tentang bangunan, sehingga tafsiran biaya untuk bangunan hanya berdasarkan pikiran yang menyebabkan retribusi kurang cocok dengan kondisi bangunan. Kurang terpadunya perangkat pemerintah terendah (pemerintah desa/kelurahan) dalam pelaksanaan peraturan daerah disebut kurangnya tenaga dalam pelaksanaan serta kota ini daerah yang sedang mengembangkan diri dan memelihara daerah atau daerah yang luas. dari segi masyarakat masalah yang timbul berupa si pemohon belum siap untuk membayar retribusi sedangkan syarat untuk keluarnya surat keputusan (SK) adalah terlebih dahulu si pemohon harus melunasi retribusi bangunan. disebabkan karena kondisi pencarian yang kurang tetap bagi golongan ekonomi lemah kebawah. masih ada bangunan yang didirikan tanpa memiliki Izin Mendirikan Bangunan disebabkan daerah yang luas serta kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang hukum belum begitu tinggi.

B. Pembahasan

Mekanisme kerangka pemikiran dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Paten Di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin adalah:

1. Pemohon mengajukan berkas permohonan

2. Menerima berkas, mencatat dan mengoreksi berkas oermohonan dan membaut tanda terima berkat
3. Mencek data dan survey serta menghitung besar biaya sesuai peraturan
4. Mengetik dan mencetak IMB
5. Meneliti dan membuat paraf pada draft dokumen IMB
6. Menandatangani draf IMB
7. Menerima pembayaran retribusi
8. Menyerahkan dokumen IMB kepada pemohon

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat ([Dwiyanto, 2021](#)). Jadi, Pelayanan yang di berikan adalah pelayanan yang bersifat administratif. Sebagai pusat pelayanan dalam arti bahwa dimasa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan ([Tjiptono & Diana, 2001](#)).

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan Implementasi Kebijakan Paten dalam Perizinan Mendirikan Bangunan.

Menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan, pada pasal (5) disebutkan bahwa terdapat 3 persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu syarat Subtansif, Syarat Administratif, dan Syarat Teknis. Menurut peraturan tersebut, syarat subtansif,

ditandai dengan adanya peraturan walikota yang berisi aturan tentang pendelegasian sebagai kewenangan dari walikota ke camat. Syarat Administratif meliputi peraturan tentang standar pelayanan dalam penyelenggaraan PATEN serta adanya uraian tugas personil penyelenggaraan PATEN (Pasolong, 2013). Sementara syarat Teknis merupakan syarat yang mencakup pemenuhan sarana dan prasarana serta adanya pelaksanaan Teknis PATEN yang juga diatur sendiri.

1. Syarat Subtansif

Syarat subtansif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat, yang mana perlunya dilaksanakan serta hal hal apa saja yang perlu dipersiapkan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Berdasarkan Wawancara oleh bapak Apilludin Noor, S.sos, M.Ap Camat Banjarmasin Utara :

“Kebijakan ini kita laksanakan sesuai dengan peraturan walikota nomor 35 tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat, kalau tentang Izin mendirikan Bangunan itu juga terdapat dalam peraturan walikota tersebut, jadi masyarakat tidak perlu lagi ke DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam mengurus IMB skala kecil.” (Wawancara 12 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diperlukannya pemenuhan syarat yaitu dikeluarkan Peraturan Walikota nomor 35 tahun 2013 tentang pelimpahan sebagian kewenangan walikota sebagai camat dalam rangka pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kota Banjarmasin. Kebijakan ini dikeluarkan untuk pemenuhan syarat subtansif dalam pelimpahan wewenang Walikota kepada Camat agar memotong jalur birokrasi yang panjang. Ketika peneliti melakukan pengecekan kepada masyarakat ternyata pada saat dilapangan masyarakat kurang mengetahui peraturan tersebut

sebagaimana yang telah dikatakan oleh Ibu Renita yang sudah membuat IMB yaitu :

“sayu kurang tau dengan peraturan tersebut, karena tidak ada pemberitahuan tetapi sebagai masyarakat yung ingin membuat IMB, Saya bertanya dulu kepada Pak RT dan Pak RT mengetahui tentang peraturan tersebut dan dijelaskan pada saya bahwa mengurus berkasnya hanya di Kecamatan tidak di DPMPTSP Kota Banjarmasin.” (Wawancara 15 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu ibu Renita bahwa beliau tidak megetahui peraturan tersebut apabila tidak membuat IMB dan dari hasil observasi peneliti juga melihat bahwa peraturan tersebut dilaksanakan dengan adanya kantor PATEN tetapi masyarakat kurang mengetahuinya karena kebanyakan mengurus KTP ke Kecamatan. Kesimpulan dari hasil obeservasi dan wawancara bahwa, syarat subtansif yaitu pendelegasian sebagian wewenang walikota kepada camat yang sudah dilaksanakan cukup baik di Kecamatan Banjarmasin Utara karena ada masyakat yang belum mengetahui peraturan tersebut tetapi baru mengetahuinya ketika ingin mengurus perizinan IMB.

2. Syarat Administratif

Setelah syarat Subtansif harus juga memenuhi syarat Administratif yaitu untuk mempersiapkan Standar Pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan, menurut Bapak Noor ismed selaku Kasi PATEN mengatakan bahwa:

“Jenis Pelayanan disini banyak yaitu perizinan dan non perizinan, kalau perizinan salah satunya IMB dan non perizinan itu Legalisir Surat Pengantar nikah.” (Wawancara 8 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Supian Hadi terhadap Jenis Pelayanan di Kecamatan Banjannasin Utara terdiri dari dua pelayanan yaitu perizinan dan non perizinan dan kalau untuk IMB termasuk

dalam pelayanan perizinan. Ketika peneliti melakukan pengecekan kepada masyarakat ternyata pada saat di lapangan masyarakat kurang mengetahui Jenis Pelayanan sebagaimana yang telah dikatakan oleh Bapak Junaidi tentang yaitu:

“Saya kurang tau jenis-jenis pelayanan PATEN karena saya jarang berurusan tentang perizinan, jika tidak karena meminjam uang di BANK dan persyaratannya harus ada IMB, saya tidak akan tau bahwa ada perizinan IMB di Kecamatan.” (Wawancara 15 Juli 2019)

Berdasarkan Hasil wawancara kepada salah satu masyarakat yaitu ibu erma yunita kurang mengetahui jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Banjarmasin Utara tetapi baru mengetahui kalau ada pelayanan IMB di Kecamatan Banjarmasin Selatan. Adapun persyaratan pelayanan disosialisasikan di Kecamatan Banjarmasin Utara hingga sampai ke masyarakat, seperti yang dikatakan oleh Bapak Noor Ismed bahwa :

“Kalau untuk persyaratan membuat IMB sudah ada di standar pelayanan yang terdiri dari delapan persyaratan. Sebenarnya sudah di Informasikan pada tiap kelurahan yang ada di Bunjarmasin Utara, selanjutnya kelurahan yang menyampaikan ke RT dan RT menyampaikan ke masyarakat dan persyaratannya sudah dibuat datam bentuk brosur atau banner.” (Wawancara 08 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Supian Hadi selaku Kasi Paten bahwa persyaratan sudah disosialisasikan kepada masyarakat melalui kelurahan dan RT serta persyaratannya sudah dibuat dalam bentuk brosur dan banner. Keterangan

senadapun dinyatakan oleh Bapak Apilludin Noor, S.sos, M.AP selaku Camat Banjarmasin Utara yaitu:

“Kebijakan ini sudah kami beritahukan kepada setiap kelurahan agar dapat membantu masyarakat dalam memberikan informasi tentang syarat-syarat membuat perizinan dan dikantor kecamatan sudah ada juga brosur dan banner tentang syarat syarat pembuatan perizinan.” (wawancara 12 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan adanya sosialisasi kepada seluruh kelurahan kecamatan Banjarmasin Utara dan untuk memaksimalkannya lagi kantor Kecamatan Banjarmasin Utara membuat brosur dan banner peneliti juga wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Bapak Adi Gunawan yang sudah membuat IMB tentang Persyaratan Pelayanan yakni sebagai berikut :

“Kalau untuk persyaratan, awalnya saya tidak tau tapi saya bertanya kepada ketua RT terlebih dahulu untuk mengetahui persyaratan dalam mengurus perizinan IMB dan setelah itu ke kecamatan dan petugas PATEN memberikan brosur persyaratan IMB.” (Wawancara 15 Juli 2019).

Berikut ini standar Pelayanan yang ada di Kecamatan Banjarmasin Utara.

Tabel 1
Standar Pelayanan PATEN dalam Izin Mendirikan Bangunan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Dasar Pelayanan	Ket.
1	Izin Mendirikan Bangunan	1. Mengisi Formulir 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy SKKT/Sertifikat 4. Fotocopy Lunas PBB tahun berjalan 5. Surat pernyataan tanah tidak bermasalah 6. Gambar Rencana bangunan terdiri dari : 7. Denah Ruangan 8. Gbr. Tampak Depan dan Samping	- Pemohon - RT - Kelurahan - Kecamatan	15 hari kerja		1. UU No. 28 tahun 2009 2. Perda No. 14 tahun 2009 3. Perda No. 12 tahun 2012	

Sumber : Peraturan Walikota Bannjarmasin Nomor 37 tahun 2013

Pada tabel 1 standar pelayanan perizinan mendirikan bangunan di Kecamatan Banjarmasin Utara yang mana sudah diatur oleh peraturan Walikota Banjarmasin, yang mana standar pelayanan ini akan dijadikan dasar acuan untuk melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil Observasi dari peneliti bahwa standar pelayanan sudah diberikan dengan memasang banner di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. Kesimpulan hasil observasi dan wawancara bahwa Syarat Administratif tentang standar pelayanan sudah dilaksanakan cukup baik karena mengikuti standar pelayanan yang diatur dalam peraturan Banjarmasin Nomor 35 tahun 2013 tetapi ada masyarakat yang masih belum mengetahui secara jelas dan lengkap standar pelayanan dalam perizinan IMB.

3. Syarat Teknis

Setelah terpenuhnya syarat substantif dan Syarat Administratif, maka langkah selanjutnya adalah menyusun syarat teknis yang terdiri dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Yang mana sarana dan prasarana ini tidak hanya mencakup inventaris yang ada

didalam lingkungan kecamatan tetapi juga personil yang akan melaksanakan kebijakan tersebut dilingkungan Kecamatan Banjarmasin Utara. Sesuai dengan wawancara dengan bapak Apilludin Noor, S.sos, M.AP selaku camat di Camat di Banjarmasin Utara : “Setelah kami mendapatkan surat keputusan dari walikota kami langsung menindaklanjuti dan mengadakan rapat untuk membentuk tim dalam melaksanakan kebijakan tersebut”. (wawancara 12 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyatakan kalau di Kecamatan Banjarmasin Utara langsung menyikapi adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh walikota Banjarmasin. Selain adanya tim teknis yang sudah dibentuk untuk melaksanakan PATEN, Tim teknis pun memerlukan segala yang dibutuhkan dalam menunjang pelaksanaan di tingkat kecamatan. Dana yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan tersebut berasal dari Dana SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Hal ini disampaikan oleh bapak Supian Hadi selaku Kasi PATEN bahwa:

“Sarana dan prasarana untuk melaksanakan PATEN ini berasal dari dana SKPD kota Banjarmasin, sarana dan prasarana yang di beli seperti loket pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, dan ruang tunggu serta perangkat pendukung lainnya yang masih baik sampai sekarang.”. (Wawancara 08 Juli 2019)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti bahwa syarat teknis tentang sarana, prasarana dan personil yang melakukan kebijakan terlaksana cukup baik karena sarana dan prasana baik tetapi SDM yang masih kurang dalam melayani perizinan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan PATEN dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan

1. Faktor Pendukung

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam Implementasi kebijakan PATEN dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan adalah sarana dan prasarana yang memadai dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Masing-masing hasil penelitian dari Faktor Pendukung di Kecamatan Banjarmasin Utara.

a. Sarana Pelayanan

Sarana dan Prasarana merupakan Faktor yang paling penting dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat seperti tempat duduk yang luas dan lingkungan yang bersih, seperti wawancara peneliti dengan Bapak Abdul Muas yaitu:

“Untuk tempat duduk disana sudah nyaman dan tidak lama mengantri dan dilayani dengan baik”. (wawancara 15 Juli 2019).

Senada dengan bapak Junaidi beliau mengatakan “sarana dan prasarana disana sudah lengkap dan pegawai melayani dengan baik”. (wawancara 15 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas sarana dan prasarana sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk kenyamanan dalam mengantri atau menunggu.

b. Ketepatan Waktu

Selain sarana dan prasarana ketepatan waktu dalam menyelesaikan Izin Mendirikan Bangunan sangat berpengaruh implementasi dalam kualitas pelayanan. Seperti yang disampaikan Bapak Muhammad Redian yang sudah membuat IMB yaitu :

“Waktu Penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan bahwa akan selesai dalam 15 hari kerja”. (wawancara 15 Juli 2019)

Bapak Abdul Muas yang sudah membuat IMB di Kecamatan Banjarmasin Utara juga berkata demikian yaitu:

“Saya diberitahukan bahwa berkas akan selesai dalam waktu hari, saya rasa sebelum 15 Hari saya mengambil berkas tersebut karena sangat saya butuhkan untuk syarat meminjam uang di Bank dan ternyata sudah selesai juga.” (wawancara 15 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa waktu penyelesaian sangat penting untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan keperluan lainnya. Ketepatan waktu tidak lepas dari birokrasi yang ada di kecamatan tersebut tidak berbelit belit seperti pembuatan Izin Mendirikan Bangunan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Supian Hadi yaitu :

“Apabila syarat-syarat yang sudah di berikan pemohon lengkap maka Kasi Pelayanan memverifikasi berkas apabila sudah henar dan tidak ada masalah didisposisi ke Tim Teknis untuk Pemeriksaan Lapangan. Maka saya langsung melakukan pemeriksaan atau B.A.P ke tempat tersebut dan setelah itu tinggal mencetak dokumen Izin dan SKRD selanjutnya menunggu Paraf Sekcam dan tandatangan Camat, dan Apabila Camat tidak ada selama beberapa minggu

maka Sekretaris Camat yang dapat wewenang untuk tandatangan.” (wawancara 08 Juli 2019).

Hal ini juga senada dengan yang dikatakan Bapak Camat Bapak Drs. M. Yusrin Yaitu :

“Apabila saya tidak ada atau tugas di luar kota lebih dari 2 minggu, maka sekam bisa tandatangan dokumen Izin Mendirikan Bangunan”. (Wawancara 12 Juli 2019)

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas betapa pentingnya pendelegasian wewenang untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

2. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat dalam Izin Mendirikan Bangunan adalah Kurangnya Komunikasi dalam memberikan informasi berapa biaya yang harus dikeluarkan dan Sumber Daya Manusia yang kurang.

a. Kurangnya Komunikasi dalam memberikan Informasi

Untuk membuat dokumen Izin Mendirikan Bangunan sebenarnya tidak dipungut biaya tetapi masyarakat harus membayar retribusi oleh karena itu setelah selesai tahap teknis barulah bisa mengetahui berapa semua biaya retribusinya. Tetapi ada masyarakat yang kurang mengetahui hal tersebut seperti wawancara peneliti dengan Ibu Renita yang sudah membuat IMB yaitu :

“Awalnya terkejut biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar retribusi yang lumayan tersebut, tetapi karena saya lupa juga bertanya dan juga saya membutuhkan dokumen tersebut untuk meminjam uang di bank, maka saya membayarnya dengan ikhlas”. (Wawancara 15 Juli 2019)

Senada dengan Ibu Renita, Bapak Abdul Muas juga mengatakan hal serupa yaitu :

“Saya diberitahukan RT untuk Bertanya ke Kelurahan dan ke kelurahan memberikan Informasi persyaratan Izin

Mendirikan Bangunan, setelah itu saya memberikan persyaratan ke petugas PATEN, dan tim kecamatan datang kerumah saya, setelah beberapa hari saya mengambil dokumen, saya kira gratis tapi sebenarnya memang gratis tetapi saya harus membayar biaya retribusi, karena dokumen sudah jadi, maka saya harus membayarnya. Perkiraan saya salah karena di brosur yang saya lihat dan tidak ada pemberitahuan tentang peraturan pembayaran retribusi dan retribusi pun saya tidak tahu apa-apa.” (Wawancara 15 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa informasi dan komunikasi sangat penting dalam pelayanan dan sosialisasi belum dilakukan secara maksimal.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Selain itu petugas juga kelelahan sekali apabila banyak mengurus Perizinan selain Izin Mendirikan Bangunan karena Petugas yang melayani cuma sayang yang dibantu mahasiswa maupun siswa sekolah. Seperti wawancara peneliti kepada ibu Ervi selaku Petugas PATEN yaitu :

“Karena SDM kami kurang maka dari itu saya yang mengerjakan semuanya, semoga ada penambahan SDM untuk bulan atau tahun berikutnya dan Bapak Supian Hadi juga merangkap sebagai Tim Teknis PATEN karena kurangnya SDM.” (Wawancara 08 Juli 2019) .

Bapak Supian Hadi selaku kasi PATEN juga mengatakan hal yang sama tentang kurangnya SDM yaitu:

“Karena di PATEN kurangnya SDM maka dari itu ada petugas yang harus bekerja lebih untuk melayani masyarakat dan yang paling ditakuti adalah apabila petugas sakit maka akan mengganggu jalannya pelayanan dan semoga saja ada rekrutmen secepatnya”. (Wawancara 08 Juli 2019).

Bapak Camat juga mengharapkan adanya rekrutmen untuk menambah SDM di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara :

“Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara memang kurang SDM maka dari itu kami mengharapkan adanya rekrutmen yang dilaksanakan BKD.” (Wawancara 12 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka SDM yang terdapat dikantor Kecamatan Banjarmasin Utara sangat kurang yang dapat berdampak pada

kualitas SDM yang menurun akibat kelelahan.

Pelayanan Administrasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Banjarmasin Utara untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai indikator Implementasi Kebijakan Publik, dapat dilihat dari tabel 2.

Tabel 2
Matrik Penelitian

No	Analisis Teori Penelitian	Hasil
1	Komunikasi	Sudah berjalan cukup baik walaupun dari segi syarat administratif masih kurang komunikasi dalam memberikan informasi terhadap biaya retribusi.
2	Sumber Daya	Sudah berjalan cukup baik walaupun dari segi syarat teknis masih kurang sumber daya manusia.
3	Disposisi	Sudah berjalan baik dari segi syarat substansif, administratif dan teknis yaitu sikap para pelaksana yang cepat dalam memproses berkas pemohon.
4	Struktur Birokrasi	Sudah berjalan baik dari segi syarat substansif, administratif, dan teknis yaitu karena memudahkan masyarakat dalam mengurus IMB dalam satu tempat.

Sumber : Diolah Peneliti, 2019

Kesimpulan

Ada beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, yaitu: perlunya digitalisasi untuk mempermudah akses informasi kepada masyarakat, serta kesiapsiagaan pegawai dalam memberikan Pelayanan Izin Memberikan Bangunan (IMB) di kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

BIBLIOGRAFI

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS. [Google Scholar](#)
- Emzir, M., & Pd, M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis data*. Jakarta: Raja Grafindo.

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. [Google Scholar](#)
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada. [Google Scholar](#)
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media. [Google Scholar](#)
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*, terj. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. [Google Scholar](#)
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. [Google Scholar](#)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. [Google Scholar](#)
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik, Cetakan Kelima, CV. Alfabeta, Bandung. [Google Scholar](#)
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. [Google Scholar](#)
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media. [Google Scholar](#)
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi Cet. V, PT Bumi Aksara, Jakarta. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. [Google Scholar](#)
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE. [Google Scholar](#)

Copyright holder :

Linda Poernamasari (2022)

First publication right :

Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

