

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN SANGGAU**

Dian Yanuar

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : dianyanuar@rocketmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat pemohon izin mendirikan bangunan dengan melihat responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan dari segi responsivitas dan akuntabilitas masih sangat kurang, ini terlihat dari tidak adanya kepastian waktu pelayanan, kurang tanggapnya pegawai terhadap keluhan-keluhan masyarakat, informasi pelayanan yang diberikan lambat, serta kurangnya jumlah pegawai yang mengurus izin mendirikan bangunan. Sedangkan dari segi responsibilitas sudah cukup baik, yakni dilihat dari pegawai sudah bekerja sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan instansi dalam proses penyelenggaraan izin mendirikan bangunan, namun kekurangannya adalah pegawai masih belum dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan.

Abstract

This essay made to knowing about official Government performance in Dinas Pekerjaan Umum Sanggau Regency while they gave serve the building permits to peoples who need this permit from responsiveness aspect, responsibility aspect and accountability aspect. The point of this problem in this research was how the official performance in Dinas Pelayanan Umum serving the building permits.

This research using descriptive method with qualitative type. The conclusion of this research show that official government performance in Dinas Pekerjaan Umum Sanggau Regency from responsiveness and responsibility aspects was still very low, it was proved from service time uncertainty, the official gave less responsive against peoples complaints, service information very slow and less official in the service uilding permits. At the same time, from responsibility aspect was good enough, it was showed that the official government has worked in accordance with the procedure and mechanism that has set in the agency of building permits management, the weakness that the official still can't gave the fast and right service to peoples.

Keywords : Performance, Official Government, Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah menjadikan pemerintah daerah sebagai aktor utama yang berperan penting untuk mengatur, mengurus dan mengelola daerahnya sendiri sebagai daerah otonom. Pemerintah daerah memiliki peran penting untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyatnya dengan melakukan inovasi disegala bidang demi tercapainya tujuan yang maksimal. Otonomi daerah diterapkan agar pemerintah daerah mampu untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dengan rasa tanggung jawab dan bersungguh-sungguh demi memajukan daerah baik dibidang ekonomi, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur birokrasi sebagai pelayan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan serta membutuhkan kreativitas dan inovasi, ini dibutuhkan agar aparatur birokrasi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan menemukan hal-hal baru yang dapat membantu tugas mereka agar dapat dikerjakan secara efektif dan yang terpenting memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa pandangan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi yang selalu mendapatkan sorotan negative. Masyarakat menilai kinerja aparatur birokrasi yang terlalu lama, rumit, berbelit-belit dan kaku sehingga masyarakat enggan untuk berurusan dengan aparatur pemerintah.

Rendahnya kinerja aparatur birokrasi mengakibatkan buruknya pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat sehingga, banyak keluhan dan kritik ungkapan kekesalan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan. Permasalahan yang ada apabila berlanjut secara terus menerus maka akan membuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menghilang dan timbul kebencian dari dalam masyarakat sehingga ini sangat berbahaya bagi kelanjutan pelayanan yang diberikan pemerintah yang tidak mendapatkan dukungan dari masyarakat.

Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau sebagai instansi yang memiliki kebijakan dibidang teknis, menetapkan program kerja, dan memberikan pelayanan dibidang pekerjaan umum, serta pembinaan pegawai sebagai pelaksana teknis. Untuk mengetahui kinerja pegawai sangatlah penting sebagai bahan perbandingan dimasa yang akan datang. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat kinerja pegawai merupakan sebagai bahan acuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan dilapangan, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Sanggau tidak berjalan dengan baik sesuai kebutuhan dan keinginan dari masyarakat khususnya pemohon IMB ruko, bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai masih belum optimal. IMB ruko yang diterbitkan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau rata-rata waktu yang dibutuhkan paling cepat adalah 1 bulan.

Selain itu, berkas yang masuk tidak sepenuhnya selesai diproses.

Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau belum memiliki standar operasional pelayanan dalam hal pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, sehingga masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan belum terlayani dengan baik. Seharusnya Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau mengeluarkan standar operasional pelayanan terkait pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan, sehingga ada kejelasan mengenai waktu pelayanan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan. Tidak adanya kepastian waktu pelayanan membuat kinerja pegawai menjadi tidak optimal sehingga setiap pengurusan IMB ruko menjadi lama.

Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki pegawai yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan merupakan faktor penghambat kinerja pegawai. Pegawai kekurangan kendaraan dinas lapangan karena pengadaan kendaraan dinas yang terbatas. Sehingga pada saat melakukan survey lapangan untuk memeriksa apakah bangunan tersebut telah memenuhi standar untuk diterbitkan Izin Mendirikan Bangunannya menjadi tidak efektif. Kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan menjadi masalah karena beban kerja yang menumpuk dan harus diselesaikan dengan jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan beban kerja. Lambannya informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat pemohon Izin Mendirikan

Bangunan mengakibatkan proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan menjadi terhambat.

Jalur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan harus melalui beberapa tahap, sehingga dapat dikatakan jalur birokrasi pengurusan Izin Mendirikan Bangunan cukup panjang, sehingga waktu penerbitan surat IMB membutuhkan waktu yang cukup lama.

Kinerja merupakan tolak ukur suatu instansi untuk dapat dikatakan berhasil mencapai tujuan. Kinerja tidak hanya merupakan hasil kerja semata, namun didalamnya terdapat proses kerja yang harus dilalui oleh pegawai dengan seoptimal mungkin.

2. Rumusan Permasalahan

Dengan demikian, rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Responsivitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau?
2. Bagaimana Responsibilitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau?
3. Bagaimana Akuntabilitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Responsivitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau.
2. Untuk mengetahui Responsibilitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau.
3. Untuk mengetahui Akuntabilitas pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau.

4. Manfaat Penelitian

Secara praktis, hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Sanggau khususnya Dinas Pekerjaan Umum apabila menghadapi masalah yang sama sehingga informasi ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam mengatasi masalah tersebut dan secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan untuk informasi bagi peneliti lain mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Sanggau.

B. KAJIAN TEORI DAN METODOLOGI

1. Kajian Teori

a. Kinerja

Menurut Interplan (dalam Nasucha, 2004:107) mengatakan bahwa kinerja berkaitan dengan operasi, aktifitas,

program, dan misi organisasi. Rue dan Byars (dalam Nasucha, 2004:107) mengatakan bahwa kinerja sebagai prestasi kerja atau tingkat keberhasilan atau prestasi penyelenggaraan organisasi.

Kinerja dibagi menjadi beberapa jenis, adapun beberapa jenis kinerja menurut Sudarto (1999:3) adalah :

a. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengar hi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.

b. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diu ur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

c. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu

organisasi (Pasolong, 2007:175). Robbins (dalam Pasolong, 2007:176) mengatakan bahwa “kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

b. Indikator Kinerja

Menurut Lenvinne (dalam Ratminto dan Winarsih 2010:175) mengatakan ada tiga faktor indikator penyusun kinerja:

a. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

b. Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut diatas Moehariono (2012:162-163), mengatakan ada tiga indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja:

a. Responsivitas (responsiveness), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi

publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Tanggung jawab (responsibility), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

c. Akuntabilitas (accountability), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (dalam Nasucha, 2004:119) mengatakan bahwa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Menurut Nasucha (2004:119) ada beberapa parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi, antara lain produktivitas, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Menurut Gibson (dalam Moehariono) mengatakan bahwa ada tiga faktor yang berpengaruh dalam terhadap kinerja seseorang, yaitu:

a. Faktor Individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman tingkat sosial, dan demografi seseorang.

b. Faktor Psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.

c. Faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward sistem).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk melihat kinerja pegawai yang telah mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan. Indikator-indikator tersebut berpengaruh terhadap keluaran atau hasil akhir dari kinerja pegawai. Indikator tersebut digunakan peneliti untuk dapat memudahkan dan menentukan arah penelitian sehingga peneliti dapat melihat kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum yang melayani Izin Mendirikan Bangunan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti memilih metode penelitian ini dikarenakan peneliti ingin mengungkapkan hasil penelitian berupa gambaran sistematis, factual dan akurat mengenai faktor-faktor serta hubungan antara fakta. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif peneliti diharapkan dapat mengembangkan serta mengungkapkan permasalahan-permasalahan

yang ada dilapangan sehingga peneliti dapat menemukan fakta-fakta baru dilapangan.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif peneliti dapat melakukan wawancara secara mendalam kepada informan yang benar-benar menguasai permasalahan yang ada dilapangan, sehingga peneliti dapat mengungkapkan dan mendeskripsikan permasalahan yang ada dilapangan.

Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini terbagi atas dua yakni:

A. Petugas Pelayanan

1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau 1 orang.
2. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau 1 orang.
3. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau 1 orang.
4. Staf Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau berjumlah 1 orang.

B. Penerima Pelayanan

5. Masyarakat yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan ruko berjumlah 3 orang.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ruko di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau digunakanlah indikator berikut ini:

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan bentuk daya tanggap pegawai dalam memberikan

pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan dengan baik harus memiliki sikap serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab dari seorang pegawai adalah dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal, jadi pegawai melayani masyarakat harus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat sejauh mana daya tanggap pegawai tersebut untuk merespon keluhan, keinginan, tuntutan, serta kritikan dari masyarakat.

Daya tanggap pegawai yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memenuhi keinginan dari masyarakat. Daya tanggap dapat berupa ketepatan waktu pelayanan. Kepastian waktu pelayanan harus diberikan pegawai kepada masyarakat yang menerima pelayanan, sehingga dengan adanya kepastian waktu pelayanan masyarakat penerima pelayanan dapat merasakan pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan, namun apabila tidak adanya kepastian waktu pelayanan maka akan timbul keraguan dari masyarakat mengenai kepastian pelayanan yang mereka terima. Tuntutan masyarakat menjadi kewajiban pegawai untuk memenuhinya, dimana pegawai juga dituntut untuk bekerja secara maksimal sebagai bentuk respon yang diharapkan masyarakat. Kerja yang maksimal tidak akan terwujud apabila

pegawai bekerja tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan masyarakat, karena seorang pegawai merupakan pelayan bagi masyarakat. Pegawai harus bekerja secara cepat dan tepat dengan seluruh kemampuan yang dimiliki. Dengan kemampuan yang baik akan membantu pegawai dalam bekerja dengan maksimal, sehingga tuntutan dari masyarakat dapat dipenuhi.

Namun pada kenyataannya yang ditemukan peneliti pada saat melakukan penelitian dilapangan, responsivitas pegawai masih tergolong kurang. Fakta-fakta yang didapat dilapangan berbanding terbalik dengan yang seharusnya dilakukan. Mengingat pegawai merupakan aktor terpenting dalam pelayanan, sudah seharusnya pegawai bertindak dengan memenuhi segala keinginan masyarakat, selain itu pegawai juga harus memberikan kepastian dari pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut pengamatan peneliti bahwa responsivitas sudah cukup, namun responsivitas harus ditingkatkan mengingat pegawai merupakan tembok utama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan. Walaupun menurut peneliti responsivitas pegawai sudah cukup, namun menurut salah seorang pemohon merasa tidak puas dengan daya tanggap pegawai menyangkut kepastian waktu pelayanan yang diberikan pegawai.

2. **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan bentuk dari proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan-ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu instansi. Pegawai yang bertanggung jawab adalah pegawai yang bekerja sesuai dengan peraturan dan ketentuan serta prosedur yang berlaku. Pegawai yang bekerja sesuai dengan ketentuan berarti pegawai tersebut telah melakukan dan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Dalam suatu instansi terdapat mekanisme serta prosedur kerja yang telah ditetapkan instansi dan mekanisme serta prosedur yang telah ditetapkan dari pemerintah harus dilaksanakan oleh pegawai yang membidangi pelayanan tersebut.

Pegawai yang bekerja sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah dan kemudian diturunkan keinstansi terkait, setelah itu instansi mengarahkan pegawai untuk bekerja sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kebijakan instansi yang telah dibuat harus ditaati, maka dari itu sebagai pegawai harus menjunjung tinggi kebijakan yang mengandung mekanisme, peraturan serta prosedur yang berlaku dengan sebaik-baiknya, sehingga dalam melayani masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan lapangan responsibilitas

pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang sudah baik, terbukti dari pegawai yang bekerja sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan instansi dalam proses penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan ruko. Selain itu, terdapat pembagian tugas yang jelas di seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang dengan demikian pegawai dapat menjalankan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi. Prosedur dan mekanisme telah dilaksanakan dengan baik, namun masih ada kekurangan dari pegawai karena belum dapat menjamin pelayanan secara cepat dan tepat.

Prosedur dan mekanisme berjalan dengan baik karena pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya serta ada pembagian tugas yang jelas pada saat melayani masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Banguna .

3. **Akuntabilitas**

Pegawai memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang telah dilimpahkan oleh instansi kepadanya. Selaku petugas pelayanan, pegawai harus dapat menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bentuk program atau kebijakan yang dikeluarkan instansi kemudian dijalankan oleh pegawainya harus dapat

dijelaskan dan dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui serta memahami informasi mengenai program dan kegiatan tersebut. Pegawai tentunya harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat mengenai keterbukaan informasi yang harus mereka dapatkan, sehingga pegawai mampu meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggung jawaban pegawai atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya kepada atasan serta masyarakat yang dilayaninya dengan mengacu kepada pem erian informasi, tingkat ketelitian pegawai, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan, termasuk kejelasan kebijakan yang dikeluarkan dan ditetapkan instansi sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami dengan baik.

Informasi pelayanan perizinan yang diberikan harus transparansi sehingga tidak ada pegawai yang memanfaatkan kurangnya masyarakat yang menerima pelayanan terhadap informasi yang didapat. Dengan adanya transparansi mengenai informasi pelayanan perizinan maka masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan memahaminya informasi tersebut, sehingga tidak ada lagi pegawai yang memanfaatkan situasi tersebut. Komunikasi yang pegawai berikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan harus baik untuk

mempermudah informasi yang akan diberikan. Selain hal tersebut ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat yang mendapat pelayanan harus terjamin. Dalam melayani masyarakat, pegawai harus teliti sehingga tidak ada kesalahan yang terjadi pada saat pegawai memberikan pelayanan.

Namun pada kenyataannya yang peneliti temukan dilapangan informasi yang seharusnya pegawai berikan secara cepat ternyata lambat da dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau standar operasional elayanan secara legal belum ada, sehingga kinerja dari pegawai yang melayani Izin Mendirikan Bangunan secara menyeluruh tidak dapat terlihat.

D. Simpulan dan Keterbatasan

1. Simpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bagian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Responsivitas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang masih kurang hal tersebut terlihat dari tidak adanya kepastian waktu pelayanan sehingga waktu pelayanan menjadi lamban. Kemudian kurangnya daya tanggap pegawai terhadap keluhan dari

masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan, sehingga masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan menjadi terabaikan.

2. **Responsibilitas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang** sudah cukup baik, hal tersebut terlihat dari pegawai yang bekerja sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku, tetapi dari segi waktu pelayanan masih belum optimal dikarenakan terbatasnya sarana dan prasarana serta kekurangan tenaga pegawai.
3. **Akuntabilitas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Seksi Pembinaan dan Pengendalian Tata Ruang** masih kurang dikarenakan tidak adanya standar operasional pelayanan terkait pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, selain itu informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon Izin Mendirikan Bangunan masih lamban dan tidak terorganisir dengan baik, namun usaha memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan sudah cukup baik dengan memberikan sosialisasi kepada Camat serta memasang baliho.

2. Keterbatasan Penelitian

Selama melaksanakan penelitian terdapat kendala serta hambatan yang dihadapi peneliti dalam bentuk kekurangan dan kelemahan. Hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu penelitian yang peneliti rasakan masih kurang karena waktu yang diberikan cukup singkat yakni selama 2 minggu. Sehingga masih banyak hal-hal yang belum dapat peneliti ungkapkan pada saat melakukan penelitian.
2. Kurangnya terbukanya informan dalam memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti, karena informan dalam wawancara selalu berhati-hati dalam memberikan informasi kepada peneliti sehingga data-data yang didapat peneliti rasa sangat kurang sehingga masih banyak hal-hal yang masih belum peneliti dapatkan didalam penelitian ini.
3. Peneliti merupakan peneliti pemula sehingga dalam melakukan penelitian masih banyak kekurangan dan belum maksimal terutama dalam hal mengumpulkan data dan mengolahnya.

E. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada pengasuh dan pengelola Program Studi Ilmu Pemerintahan kerjasama UNTAN dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan jajaran Pemerintahan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sanggau serta masyarakat

pemohon Izin Mendirikan Bangunan yang terlibat dalam penelitian ini.

2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Amins, Achmad. 2012. Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah. Yogyakarta: LaksBang.
- Bungin, Burhan. M. 2010. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana.
- Komariah, Aan., Satori, Djam'an. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Moeheriono. 2012. Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasucha, Chaizi. 2004. Reforasi Administrasi Publik. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Prabu Mangkunegara, A. A. Anwar. 2007. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarto, Aman. 1999. Analisis Kinerja. Surabaya: Diklat Prop. Dat I Jatim.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tohardi, A. 2011. Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN.
- Umam, Khaerul. 2010. Perilaku Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Winarsih, Atik Septi., Ratminto. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zainuddin., Masyhuri. 2008. Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: Refika Aditama.

Rujukan Elektronik:

- Mangnga', Dwi Arche Rante. 2012. Kinerja Pegawai Di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar: Universitas Hasanuddin.
(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2166/SIPSI%20ARCHE.pdf?sequence=1>). diakses pada tanggal 4 September 2013 pukul 11.00 Wib.

Rujukan Regulasi:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2007 Tanggal 9 Agustus



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DIAN YANUAR
NIM / Periode lulus : E42009015/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : dianyanuar@rocketmail.com/ 085245129067

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN SANGGAU**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal.....
H. Wjaya Kusuma, MA, Ph D
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 17 Februari 2014

(DIAN YANUAR)