

# **PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh:

**EDO FIONDA DARWIS**  
NIM. E21110091

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

*email: [edddarwis@gmail.com](mailto:edddarwis@gmail.com)*

## **Abstrak**

Ada beberapa permasalahan didalam penelitian ini mengenai Rendahnya partisipasi dalam kepengurusan IMB, yang disebabkan penyelesaian pembuatan IMB terkadang di luar jangka waktu yang sudah ditentukan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu minggu, bahkan melebihi waktu tersebut, mengingat waktu ideal penyelesaian pembuatan IMB selama 14 hari. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Perspektif Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupten Kubu Raya. Dengan menggunakan konsep dari Moenir, (2005,270), menyatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif yang merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan penerbitan IMB pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya belum sesuai dengan harapan. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator, seperti 1) Rasionalisasi pelayanan IMB belum sepenuhnya dilaksanakan secara komprehensif; 2) Transparansi pelayanan IMB kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada public; 3) tanggungjawab pelayanan IMB dinilai masih rendah, sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang rasional, transparan, dan akuntabel, beberapa aspeknya yang harus dipenuhi adalah dengan memberikan pedoman aparatur dan masyarakat, disamping itu juga perlu dilakukanya pengawasan secara kontinyu agar dapat meminimalisir kesalahan, serta dalam mewujudkan akuntabilitas aparatur, maka perlu adanya penegasan sanksi sehingga ada efek jera dari aparat yang melanggar aturan main yang berlaku.

Kata-kata kunci: Pelayanan, Penerbitan, Izin Mendirikan Bangunan

## **Abstract**

Edo Fionda Darwis: Services Building Permit (IMB) At the Board of Investment and Integrated Services Kubu Raya. Thesis, Pontianak: Science Program Public Administration Faculty of Social and Political Sciences, University Tanjungpura Pontianak. There were several problems in this study regarding the lack participation in management IMB , caused the completion of the manufacture of imb sometimes outside a period of time that had been determined that should be completed in one week , even above the said period of time , remember a time of ideal to made this permit of IMB is 14 days. The purpose of this research to describe perspective of the community towards service building permits (IMB) on board of investment and integrated services Kabupaten Kubu Raya. Using the concept of Moenir (2005,270), Said public services professional is public services characterized by an absence accountable and responsible of service providers the government apparatus. This research use the model research qualitative involves the simplification data to in the form of easier read and interpreted. Result of this research show that the implementation of the issuance service imb on a body of investment and integrated services Kabupaten Kubu Raya its not based on hope. Such a problem can be among the , as 1st ) Rationalizing imb service has not yet been fully carried out comprehensively; 2nd ) Transparency imb service less able to realize the mission organization from an established rule in the provision of services to public; 3rd) responsibility imb service is much lower, so indication the behavior a distorted. In realizing public

services must provide rationality, transparency, accountable, some aspect that had to be met by giving guidelines apparatus and society. Besides also needs to be conducted supervision continuously in order to minimize error. Role in achieving accountability apparatus, we need an affirmation sanctions so there is a deterrent effect of apparatus against the rules applicable.

*Keywords: Service, Publishing, Building Permit.*

## **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Setiap aparatur berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan Publik.

Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat Kabupaten Kubu Raya dewasa ini adalah pelayanan di bidang administrasi pemerintah khususnya administrasi perizinan dan non perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada bidang-bidang pelayanan lainnya. Kondisi pelayanan perizinan dan non perizinan selama ini citranya sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan

tidak ada limit waktu, mahal dan syarat dengan adanya nuansa kepentingan pribadi. Buruknya kondisi pelayanan ini berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat di Kabupaten Kubu Raya.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu merupakan model penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan satu pintu dan satu atap, dengan tujuan pembentukannya adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan di bidang perijinan bagi masyarakat dengan prinsip pelayanan prima dengan sistem satu pintu dan satu atap. Dalam upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik khususnya bidang perijinan di Kabupaten Kubu Raya diperlukan komitmen dan kreatifitas serta inovasi yang kuat dari kepala daerah, dinas instansi terkait dan segenap aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya untuk membangun sistem yang baik di bidang pelayanan publik (Renstra Kab. Kubu Raya, 2014).

Berdasarkan fenomena menunjukkan bahwa pelayanan IMB belum menunjukkan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau, karena dilihat dari permasalahan tersebut, adalah antara lain:

- a. Rendahnya partisipasi dalam kepengurusan IMB, yang disebabkan penyelesaian pembuatan IMB terkadang di luar jangka waktu yang sudah ditentukan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu minggu, bahkan melebihi waktu tersebut, mengingat waktu ideal penyelesaian pembuatan IMB selama 14 hari.
- b. Kurangnya sosialisasi terhadap syarat dan prosedur IMB, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan, serta jangkauan pelayanan kurang efektif. Mengingat waktu ideal penyelesaian pembuatan IMB selama 14 hari.
- c. Kurangnya sosialisasi terhadap syarat dan prosedur IMB, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan, serta jangkauan pelayanan kurang efektif.

Sebagai langkah kebijakan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dalam rangka mensukseskan program kebijakan perbaikan pembangunan di bidang perizinan IMB, maka sudah sewajarnya Badan Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu, mengoptimalkan kinerjanya, sehingga hasil yang dicapai akan semakin baik.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah perizinan IMB dengan judul pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

## B. KAJIAN TEORI

Moenir, (2005:270), menyatakan pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Ciri-cirinya yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian serta keterbukaan (transparan), efisiensi, ketepatan waktu, responsif dan adaptif.

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan masyarakat. Menurut Napitupulu, (2007:172), ada tiga dimensi pelayanan prima, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- b. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;

c. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Konsistensi aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik diperlukan dan menjadi penting dalam suatu organisasi dan jika diabaikan maka akan muncul adanya ketimpangan dalam bertindak. Menurut Thoah (2008:49), bahwa kesesuaian aparat birokrasi dalam

bertindak sangat diperlukan aturan yang ditetapkan organisasi, dengan alasan sebagai berikut ini:

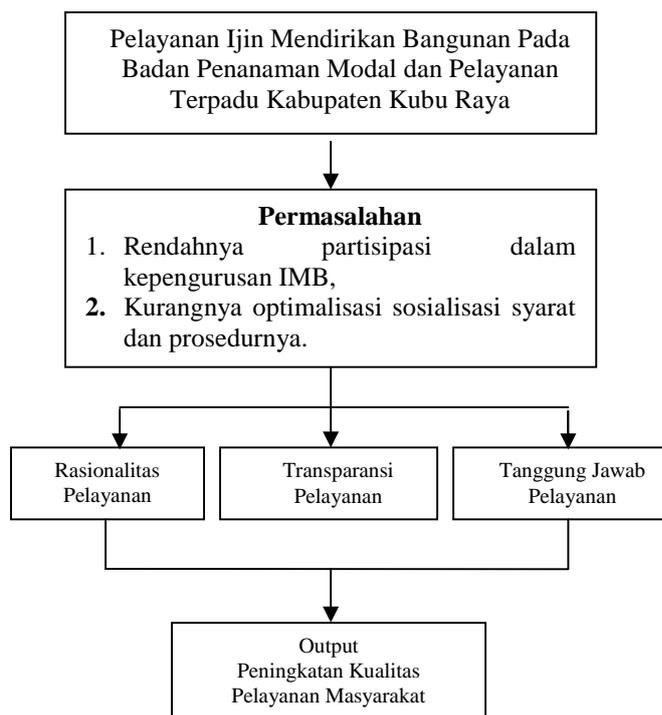
1. Aparat yang konsisten dalam pemberian pelayanan dapat menunjukkan pada adanya kelancaran kegiatan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga dengan demikian pelayanan yang diberikan dapat dinikmati oleh masyarakat dan akhirnya tidak terdengar adanya keluhan masyarakat atas pelayanan birokrasi publik.
2. Aparat birokrasi yang konsisten dalam penegakan etika harus bertindak berpedoman aspek-aspek nilai-nilai etika dan tekad moral untuk membangun agar dapat mengurangi pemborosan negara, hal ini sangat diperlukan kesesuaian antara perkataan dan tindakan sehingga dapat memberantas kolusi, korupsi, dan nepotisme.
3. Memiliki tindakan yang berlandaskan nilai-nilai moral dan etika dari aparat birokrasi pelayanan publik bisa berarti tidak akan menjadikan peraturan untuk mencari nafkah, sehingga kelonggaran (*flexibility*) pelayanan akan menjamin pelayanan yang efektif dan efisien.
4. Dengan tindakan yang membangun berlandaskan nilai-nilai moral dan etika dapat membentuk aparat birokrasi untuk memperhatikan setiap keluhan

dan segala bentuk penderitaan lain yang dialami masyarakat pengguna jasa layanan.

Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian pelayanan yang cepat, cermat maupun ramah. Pencapaian pelayanan tersebut, maka diperlukan pemahaman perilaku birokrasi sebagai suatu tindakan individu bagi keberhasilan organisasi. Karena individu yang dapat membawa tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, lebih menekankan pada pencarian cara untuk meningkatkan hasil yang efektif, sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat dan harus berawal dari aparat birokrasi yang untuk suka bekerja keras. Sehubungan dengan itu, perilaku aparat birokrasi perlu menciptakan pelayanan yang baik dengan menghindari diskriminasi dalam upaya melakukan pelayanan.

Sehubungan dengan itu, perilaku aparat birokrasi perlu menciptakan pelayanan yang baik dengan menghindari diskriminasi dalam upaya melakukan pelayanan.

### Alur Pikir Penelitian



### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengungkapkan Masalah perspektif masyarakat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dengan indikator rasionalitas, transparansi dan tanggungjawab pelayanan. Informan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepala Badan, 2) Sekretaris, 3) Kabid Pelayanan Umum dan Pengaduan, 4) Kabid Perijinan Tertentu, 5) Petugas Pelayanan dan 6) masyarakat yang mendapatkan pelayanan IMB. Teknik pemilihan subjek penelitian digunakan dengan teknik bertujuan (*purposive*) maksudnya penentuan subjek penelitian

diambil kepada orang-orang yang banyak mengetahui permasalahan atau yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Rasionalitas Pelayanan**

Setiap pegawai dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, tentunya harus mempunyai kemampuan dan keandalan aparat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, artinya kesanggupan aparat birokrasi dalam menyelesaikan tugas yang diserahkan kepadanya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya; seperti menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tidak merugikan, dan berani menanggung atau memikul resiko atas keputusan atau tindakan yang diambilnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB, mengenai tingkat penyelesaian pelayanan IMB diperoleh keterangan bahwa:

Dalam proses mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh petugas dijanjikan selesai dua tiga hari tapi kenyataannya belum selesai bahkan sampai sepuluh hari dengan alasan tidak masuk

akal, Kepala Badan yang tidak ada untuk menandatangani. Hal tersebut tentunya memakan waktu serta biaya, sementara petugas tersebut merasa tidak bersalah karena dia cukup memberikan informasi belum selesai dan saya disuruh menunggu.(Panduan wawancara no. 1).

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB, mengenai keluhan yang disampaikan dinyatakan bahwa:

“Saya pernah menyampaikan beberapa keluhan terhadap lamanya proses penyelesaian IMB yang tidak sesuai dengan prosedur sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku, namun jawaban yang diberikan aparat tingkat bawah tidak menyenangkan, dan lebih lanjut ditanyakan proses tersebut pada aparat yang lebih senior, jawabannya juga mengecewakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat”, (Panduan Wawancara No. 2).

Dari pernyataan pengguna jasa tersebut, dapat ditelaah bahwa nampak sekali tidak adanya kerjasama antara aparat birokrasi dalam satu unit tempat kerja, baik aparat birokrasi level bawah maupun pejabat birokrasi, sehingga kesan yang muncul terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna jasa merasa dipingpong. Dengan demikian masyarakat merasa dirugikan atas tindakan aparat birokrasi karena aspirasi yang

disampaikan berkaitan masalah-masalah yang dihadapi tidak dapat diselesaikan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa rasionalitas ketepatan waktu pelayanan IMB yang dilakukan petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, masih terlihat kurang tepat atau lamban. Karena penggunaan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang maksimal, sehingga proses pelayanan IMB selalu tertunda atau tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

## **2. Transparansi Pelayanan**

Transparansi informasi birokrasi dalam pemberian pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang penting bagi upaya ke arah perbaikan kinerja birokrasi pemerintah. Tindakan untuk melakukan reformasi birokrasi terutama diarahkan pada upaya untuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Transparansi dalam birokrasi dapat memberikan implikasi pada meningkatnya tingkat korupsi di dalam birokrasi, tetapi reformasi tetap dilakukan di semua tingkatan birokrasi. Apabila reformasi dilakukan pada tingkat birokrasi pusat saja, hal tersebut justru hanya akan memindahkan korupsi dan birokrasi pusat ke birokrasi yang ada di daerah.

Acuan pelayanan yang digunakan oleh aparat birokrasi juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh birokrasi dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan IMB, mengenai upaya yang dilakukan petugas dalam mensosialisasikan Peraturan daerah mengenai prosedur pelayanan IMB bahwa:

“Petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dalam upaya memberikan pelayanan IMB masih ada kesan kurang memahami mengenai prosedur pelayanan IMB, dalam artian memberikan pelayanan belum sepenuhnya dengan memberikan informasi yang mudah dipahami. Hal ini berarti, dalam pelayanan petugas belum melaksanakan tugasnya dengan pengetahuan atau keterampilan yang cukup”, (Panduan Wawancara No.7).

Pernyataan ini diperkuat hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB, mengenai proses permohonan IMB bahwa:

“Proses permohonan IMB cukup panjang, sehingga memakan waktu cukup lama, saya enggan untuk mengurus sendiri. Urusan tersebut saya

serahkan kepada salah seorang petugas dengan kerelaan memberikan uang balas jasa. Menurut saya ini keadaan seperti ini sudah menjadi rahasia umum, disamping bisa memberikan tambahan pendapatan kepada yang bersangkutan, dia mengetahui seluk-beluk untuk urusan tersebut. Apabila saya urus sendiri birokrasinya cukup panjang dan tidak ada kejelasan”, (Penduan Wawancara No. 8).

Pernyataan dari masyarakat tersebut, semakin membuktikan kecenderungan aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa khususnya pelayanan permohonan IMB. Hal ini, dapat merugikan pihak masyarakat pengguna jasa sebagai pengguna layanan. Kerugian yang ditimbulkan oleh masyarakat pengguna jasa tersebut, yaitu rugi waktu karena harus melalui prosedur atau berbagai macam persyaratan, apabila tidak diurus calo dengan biaya yang membengkak karena harus mengeluarkan uang lebih sebagai balas jasa.

Hal ini tercermin dari tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut belum memuaskan pengguna jasa. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap kualitas diselesaikan dan kemampuan aparat untuk mersepon kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa ternyata masih

lemah. Hal ini membuktikan rendahnya responsifitas aparat birokrasi. Menanggapi permasalahan yang dihadapi pengguna jasa seharusnya aparat birokrasi tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat pengguna jasa sebagai orang yang dilayaninya. Pelayanan yang diterimanya belum dapat diselesaikan dan kemampuan aparat untuk mersepon kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa ternyata masih lemah. Hal ini membuktikan rendahnya responsifitas aparat birokrasi. Menanggapi permasalahan yang dihadapi pengguna jasa seharusnya aparat birokrasi tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat pengguna jasa sebagai orang yang dilayaninya.

### **3. Tanggungjawab Pelayanan**

Tanggung jawab pelayanan merupakan sikap tegas dengan penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen, tidak terlepas dari ketulusan hati seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya, sehingga terkesan jujur dalam bekerja. Operasionalnya, sikap tanggung jawab petugas dalam proses pelayanan dijabarkan beberapa indikator, yaitu (1) aparat

birokrasi tidak menyalahgunakan wewenang dalam pemberian pelayanan, (2) sikap berterus terang aparat birokrasi dalam pelayanan, (3) Sikap ramah dan santun aparat birokrasi, dan (4) menjalankan tugas dengan setia.

Berdasarkan hasil wawancara, dengan masyarakat yang mengurus pelayanan penerbitan IMB, mengenai tindakan petugas dalam memberikan pelayanan IMB, dinyatakan bahwa:

“Tindakan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan IMB terlihat masih adanya yang bertindak di luar aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada koordinasi yang baik dalam penerapan aturan, sehingga terjadi multi interpretasi dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki oleh petugas tersebut. Adanya tindakan penyalahgunaan wewenang tersebut masyarakat merasa dirugikan dalam proses pelayanan”, (Panduan Wawancara No. 12).

Lebih jelasnya dapat dilihat dari pengakuan seorang petugas Pelayanan Perijinan, mengenai aktivitas yang dilakukan dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi mengenai prosedur IMB. hasil wawancara, diketahui bahwa:

“Informasi tentang aturan sudah disosialisasikan melalui media masa, namun kami akui hasilnya belum maksimal, keterbatasan pegawai yang

ada, disamping pemahaman masyarakat kita belum sama karena ada ketimpangan baik sisi pendidikan maupun ekonomi, namun kedepan diusahakan program akan dipokuskan sosialisasinya lewat sistem komunikasi secara langsung berupa penyuluhan”. (Pedoman wawancara, No. 4).

Indikasi pelayanan seperti ini nampaknya secara kuantitas, rasio antara jumlah pegawai dengan masyarakat yang dilayani belum seimbang. Selain itu, jangkauan pelayanan yang bersangkutan cukup luas, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Berkaitan dengan itu, juga disebabkan oleh rendahnya kemampuan aparat birokrasi dalam memberikan informasi secara transparan, apabila ada masyarakat pengguna jasa yang kebingungan dan tidak ada petunjuk yang jelas serta di bagian informasi mejanya sering kosong. Hal ini, seperti terlihat banyak pegawai yang berada di kantin pada waktu jam kerja, pegawai tidak tanggap terhadap masyarakat yang mondar-mandir kebingungan, dan kurang adanya sikap aparat untuk sekedar menyapa keperluan orang tersebut. Hal ini, semakin membuktikan tidak adanya keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan dengan pengguna jasa. Dengan demikian, maka dapat dinilai tanggungjawab pelayanan dari aparat ini masih rendah.

Hasil wawancara diperoleh keterangan dari masyarakat pengguna jasa permohonan IMB, mengenai keadilan petugas dalam memberikan pelayanan IMB, dinyatakan bahwa:

“Petugas dalam memberikan pelayanan IMB belum bersikap adil. Hal tersebut terlihat nepotisme masih kental dalam urusan birokrasi di dinas tersebut. Sikap petugas yang masih berbau unsur nepotisme dalam proses pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa unsur nepotisme masih terjadi dalam urusan pelayanan publik. Kenyataan tersebut didukung dengan adanya sikap pelayanan yang memihak dalam artian tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat. Kenyataan seperti ini yang terjadi akan merugikan saya sebagai pengguna jasa”, (Panduan Wawancara No. 14).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa ketersediaan petugas dalam memberikan pelayanan IMB, berkaitan dengan waktu penyelesaian pembuatan IMB adalah batas waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan IMB yang diajukan oleh masyarakat pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Untuk masalah waktu penyelesaian ini pihak terkait belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara tetap. Artinya

dalam menyelesaikan proses pengurusan IMB yang diajukan masyarakat belum ada kepastian yang jelas. Masalah keterlambatan ini juga sering terjadi karena susahnyanya untuk memenuhi semua kelengkapan persyaratan administrasi. Kelengkapan persyaratan administrasi menjadi salah satu penghambat lamanya proses pelayanan pengurusan IMB tersebut.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis mengenai pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Rasionalisasi pelayanan IMB terlihat belum maksimal, karena tindakan aparat yang lebih menunjukkan adanya diskriminasi dalam pelayanan.
2. Transparansi pelayanan IMB belum menunjukkan keterbukaan, baik mengenai prosedur, biaya dan waktu dalam penerbitan IMB.
3. Tanggungjawab pelayanan IMB dilihat belum maksimal. Hal ini, terlihat lemahnya penerapan kode etik aparat, rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan.

## F. SARAN

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini dapat disarankan, baik kepada aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, maupun masyarakat yang ingin mengurus IMB, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam mewujudkan rasionalitas pelayanan, maka perlu membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman aparat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan IMB.
2. Untuk mewujudkan transparansi pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, maka perlu adanya pengawasan yang lebih baik, karena dengan melalui pengawasan yang kontinyu, maka akan mengurangi kesalahan-kesalahan atau penyimpangan.
3. Untuk mewujudkan tanggungjawab aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, maka perlu ada penegasan sanksi sehingga ada efek jera dari aparat yang melanggar aturan main yang berlaku.

## G. REFERENSI

Hayati. 2012. *Pelayanan Surat Waris di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan*. Pontianak: Fisip Untan.

Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moenir, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Thoah, Miftah. 2008. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Sawangan-Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.

Widodo, Joko. 2007. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.



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

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

Nama Lengkap : Edo Fionda Darwis  
NIM / Periode lulus : E21110091  
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/ HP : cddarwis@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PublikA \*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

**PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU KABUPATEN KUBU RAYA**

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

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui  
Pengelola Jurnal PublikA



Dr. Arifin, S.Sos, M.AB  
NIP. 197105021997021002

Catatan :

\*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 08 Oktober 2015  
Mahasiswa,

Edo Fionda Darwis  
NIM. E21110091

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)