

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KANTOR DPMPSTP KABUPATEN ENREKANG**

PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR



Oleh :

MUH.JAMAL

Nomor Induk Mahasiswa: 105611110316

06/09/2021

1 EXP
Smb Alumni

R/0133/AON/21 CD
MUH

k'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

TAHUN 2021

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KABUPATEN ENREKANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

MUH JAMAL

Nomor Stambuk: 105611110316

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam
Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor
DPMPTSP Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Muh. Jamal

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110316

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



HALAMAN PERSETUJUAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0203/FSP/A.3-VIII/VIII/43/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jum'at 27 Agustus 2021.

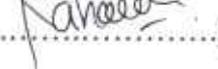


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM:1084366

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM:730727

PENGUJI

1. Abdul Kasir Adys, SH,MM
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si
3. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

(.....) 
(.....) 
(.....) 
(.....) 

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh. Jamal

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110316

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 April 2021

Yang Menyatakan,



Muh. Jamal



ABSTRAK

Muh. Jamal, Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang (Dibimbing oleh Abdul Kadir Adys dan Muhammad Yahya)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun jumlah informan sebanyak 7 orang.

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi tangible kurang baik di ketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Reliability kurang baik, masyarakat belum puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Responsiveness kurang baik di sebabkan karena kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Assurance atau jaminan kurang baik di ketahui bahwa pegawai di bidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat kurang baik. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Responsiveness sudah baik di ketahui bahwa pegawai di bidang penyelenggara pelayanan perizinan sudah maksimal.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan, izin.

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Enrekang” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis selalu mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Abdul Kadir Adys,SH,MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Teristimewah buat ayahanda tercinta Bakri s dan ibunda tercinta Habiba Terima kasih banyak atas doa dan kasih sayang serta bimbinganmu dan dukungan morilmu selama ini, serta rasa syukur penulis telah dibesarkan oleh Ayah dan Ibu yang sangat luar biasa yang tanpa lelah mendidik dan mengorbankan hidup demi mencapai cita-cita penulis.
3. Bapak Prof.Dr.H.Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibunda Dr.Hj.Ihyani Malik, S.Sos ,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Burhanuddin,S.Sos.,M.si selaku Wakil

Dekan IFakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Makassar,

5. Bapak Nasrul Haq.S.Sos.,M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan segenap dosen serta seluruh jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan mulai dari semester awal hingga semester akhir.
6. Kepada saudara Penulis Jumrahwati, S.Ak, Abd.Jalil dan Reski Amalia yang senantiasa menyalurkan bantuan, semangat, doa dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
7. Kepada keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis.
8. Kepada pihak Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan masyarakat Kabupaten Enrekang yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah penulis.
9. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sulawesi Selatan yang memberikan izin penelitian di Kabupaten Enrekang.
10. Kepada seluruh keluarga besar Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FISIP Periode 2018-2019, serta teman-teman Angkatan 016 (Federasi) yang memberikan warna dalam kehidupan semasa kuliah maupun berproses dalam sebuah Lembaga internal kampus.
11. Kepada seluruh keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah FISIP Unismuh Makassar Periode 2016-2017 sampai Periode 2017-2018 yang senantiasa member bimbingan dan motifasi kepada penulis.

12. Kepada Seluruh keluarga besar Himpunan Mahasiswa Sospol Massenrempulu (HISMA) yang memberikan wadah silaturahmi serta sebagai tempat penulis ditempa menjadi mahasiswa yang mendalami disiplin ilmu sosial dan ilmu politik.
13. Kepada keluarga Besar Himpunan Pelajar dan Mahasiswa Maseenrempulu (HPMM) baik dari teman-teman HPMM KOM. UNISMUH dan teman-teman dari HPMM CAB. CURIO UTARA yang memberikan wadah silaturahmi untuk penulis serta memberikan pengalaman dalam berorganisasi.
14. Terima kasih yang tulus dan mendalam kepada sahabat terkasih, Fahri, Khairul S. Syaripuddin yang memberikan motivasi, dukungan serta doa selama ini dan semua pihak yang membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Dengan segala keterbatasan dan demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 15 April 2021



Muh. Jamal

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PENGANYAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	9
C. Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	16
D. Kerangka Pikir.....	20
E. Fokus Penelitian	24
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Sumber Data.....	26
D. Informan Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Pengabsahan Data	29
G. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Karakteristik lokasi penelitian	30

B. Hasil penelitian...	62
C. Pembahasan penelitian.....	80
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa. Dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah merupakan penyedia dan penyelenggara layanan yang dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat beragam yaitu dapat berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa.

Dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2005), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada

keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik.

Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik Good Governance (tata pemerintahan yang baik) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk kesejahteraan umum maka kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik termasuk salah satunya kebutuhan akan pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal. Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah kependudukan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa.

Pemenuhan perumahan atau pemukiman yang mempunyai hukum legal yang sah merupakan bagian dari wujud pelayanan publik. Setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan lainnya dalam membangun diwajibkan harus memiliki sarana perangkat perizinan yang dibutuhkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan bangunan didapat dari pemerintah daerah yang sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku dan izin tersebut sesuai dengan tata ruang yang

telah ditentukan

Tugas pokok aparatur negara juga sebagai bidang abdi di bidang pemerintahan umum, aparatur negara memiliki tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Saat pembangunan di Indonesia yang saat ini semakin gencar harus di seimbangkan dengan perizinan. sehingga tidak menimbulkan dampak di kemudian hari. Tidak logis ketika pembangunan yang sangat meningkat jika tidak didukung oleh perizinan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Perizinan yang di maksudkan perizinan yang berbelit-belit atau mempersulit masyarakat.

Sehingga masyarakat sangat antusias untuk mengurus perizinan karena adanya pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, transparan serta akuntabel yang di berikan oleh pemerintah untuk melakukan pengurusan perizinan. salah satu bentuk perizinan dalam sektor pelayanan publik adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hal tersebut tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 Bangunan Gedung.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung di sebutkan bahwa IMB dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas inilah yang kemudian memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan ini kemudian di singkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Enrekang kepada masyarakat yang ingin mendirikan bangunan baru, mengubah, memperluas, dan/ atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis.

Keputusan yang kemudian di keluarkan mentri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 tahun 2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Pengelenggaraan pelayanan yang optimal dan efisien merupakan amanat dari pasal 28 tentang Hak Asasi Manusia (HAM). Dalam Undang-Undang tersebut dikemukakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah oleh karena itu penyelenggara wajib melayani masyarakat dengan baik.

Keberadaan IMB ini sangatlah penting karena jika ingin mendirikan bangunan namun kemudian tidak mengurus IMB itu kemudian jika suatu saat di temukan bangunan yang tanpa IMB itu bisa saja di gusur oleh pihak penyelenggara IMB kita tidak bisa berbuat apa-apa karena kita tidak punya pegangan yakni IMB.

Kesadaran masyarakat dalam hal IMB di Kabupaten Enrekang masih sangat rendah. Aspek adanya kesadaran atas IMB ada tiga yaitu, pengetahuan hukum terkait dengan isi peraturan, pemahaman hukum berkaitan dengan manfaat dan tujuan akan hadirnya peraturan, serta sikap hukum berkaitan dengan persyaratan dan prosedur dari peraturan. Adanya IMB menjadi pemegang Izin ketika melakukan kegiatan yang berhubungan dengan bangunan, misalnya bangunan didirikan sesuai perencanaan penataan ruang, sehingga tidak mungkin

ada pengurusan karena tidak dinilai sesuai dengan rencana kawasan. Disamping itu IMB juga digunakan dalam rangka mengatur bangunan sehingga bahan sesuai istandar, juga pendiriannya akan diupayakan agar tidak mengganggu lingkungan sekitar, misalnya lalu lintas, tidak merusak benda cagar budaya, konstruksi dan bahannya memenuhi standar keselamatan.

Upaya dalam mendorong pelayanan yang lebih optimal dan baik dalam pelayanan pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang. Tetapi dalam prakteknya pelayanannya belum berjalan sesuai dengan yang di inginkan dimana ada sebagian warga yang tidak mengurus IMB ketika mendirikan bangunan.

Menurut Zeithaml (1990) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (empati).

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi masyarakat kabupaten Enrekang untuk mengetahui pentingnya IMB dan juga kondisi dala pengurusan IMB di kabupaten enrekang saat ini di mana masalah sebelumnya masih banyak masyarakat yang tidak mengurus IMB saat melakukan Pembangunan yang di sebabkan beberapa Hal yang pertama di sebabkan karena kurangnya sosialisasi pegawai dinas Penanaman modal kepada masyarakat tentang pentingnya IMB dan yang selanjutnya di mana pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang sangat sulit dimana mana mayarakat masih banyak kebingungan dalam Pengurusan IMB

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, “ Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Enrekang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah?

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam memberikan Izin Mendirikan Bangunan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu di kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka kegunaan penelitian ini adalah?

1. Secara akademis, untuk memberikan sumbangsih pemikiran kepada Bidang penyelenggara pelayanan perizinan.

2. Secara praktis, sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi bidang penyelenggara pelayan perizinan dan untuk menambah pengetahuan tentang pentingnya mengurus IMB bagi masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Berikut penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

Nama peneliti	Judul penelitian	hasil penelitian
Furkon	Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktp di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa pertama, pelayanan E:KTP sudah bisah dikatakan cukup baik karena dilihat dari data wajib E-KTP Kabupaten Merangin menunjukkan yang telah melakukan perekaman E-KTP adalah 93,87 % dan informasi dari beberapa narasumber yang disampaikan dengan penulis bahwa para pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan memuaskan badi masyarakat. Kedua, hambatan yang dihadapi dalam pelayanan yaitu, server atau jaringan yang kurang bagus membuat proses pelayanan kurang cepat, verifikasi data yang dilakukan dipusat membuat waktu yang lama membuat proses percetakan E-KTP lambat. Sedangkan di dalam Pengurusan IMB di kabupaten Enrekang Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas

Sumber: hasil kajian penulis 2018

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
Wafiyah	Kualitas Pelayanan Satu Sintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pada pelayanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menjalankan prosedur sesuai dengan standar operasional yang telah di tetapkan.</p> <p>Kualitas pelayanan pada pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat dikatakan baik, karena telah memenuhi 5 dimensi (Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, Emphaty).</p> <p>Berbicara masalah kualitas, tentu terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Secara garis besar faktor yang menjadi pendukung antara lain adalah faktor kesadaran pegawai akan tugasnya, pengetahuan dan pengalaman pegawai selama melayani pelanggan, jumlah pegawai yang cukup memadai untuk merespon pelanggan yang datang, serta sarana prasarana yang bisa digunakan oleh semua pihak, baik pegawai maupun pelanggan. Adapun faktor penghambatnya antara lain adalah jaringan internet yang <i>troubled</i> dan pimpinan yang berwenan untuk memberikan paraf pada berkas yang akan diterbitkan, sedang tidak berada di tempat atau sedang dinas keluar instansi. Sedangkan di dalam Pengurusan IMB di kabupaten Enrekang Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas</p>

Sumber: hasil kajian penulis 2018

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
Crystalia	Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Pangasih Kabupaten Kulon Progo.	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dari dimensi tangibel yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.</p> <p>Dari dimensi reliability yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Sedangkan di dalam Pengurusan IMB di kabupaten Enrekang Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas</p>

Sumber: hasil kajian penulis 2018

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut B.Linois, dalam buku Etika Publik Definisi Pelayanan Publik adalah "semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur dibawah ini:

1. Menurut B.Libois didalam buku Etika Publik, Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan Publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik. Ada pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN), asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau Swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi, keagamaan, asosiasi nirlaba).

3. J. S Bowman mendefinisikan pelayan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen. Kebutuhan dasar yang tidak selalu bisa dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan.

Oleh karena itu pelayan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M/PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
7. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainlain.

b. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga

pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer driven government), dengan ciri – ciri berikut:

1. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
4. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.

5. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
6. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
7. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
8. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
9. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (Jaminan), empathy (Empati).

1. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai DPMPTSP di bidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
4. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa

C. Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Secara umum Izin Mendirikan Bangunan adalah perizinan untuk mendirikan bangunan baru ataupun renovasi bangunan, IMB ini juga sering diartikan sebagai Izin Kelayakan Mendirikan Bangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Pada dasarnya tujuan IMB ini adakah agar terjadi keserasian antara bangunan dan lingkungan.

2. Fungsi dan Tujuan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Tujuan pembangunan sebagaimana yang diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum pada setiap bidang kehidupan rakyat. Lebih lanjut dikatakan bahwa pembangunan disetiap aspek ini tiada lain untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur secara merata berdasarkan pancasila. Dalam pelaksanaannya, pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan. Pembangunan perlu didukung oleh sumber dana, sumber daya alam, dan sumber daya manusia. Salah satu pembangunan yang dilakukan di setiap Kabupaten/Kota adalah penataan terhadap bangunan dengan mewajibkan tiap bangunan memiliki IMB. Tujuannya adalah agar bangunan yang didirikan oleh masyarakat dapat tertata dengan baik dan

memenuhi persyaratan, layak digunakan, dan tidak merusak lingkungan. Upaya mewujudkan program pembangunan atau pengembangan kota serta manfaat ruang kota secara optimal, seimbang dan serasi agar tercipta kondisi daerah yang tertib dan teratur sesuai dengan perda yang berlaku tentang IMB.

Adapun dasar hukum IMB adalah sebagai berikut:

- a. UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- b. UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- c. Perda Kab.Enrekang No. 04 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung.

IMB ini sudah diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2002 Tentang Mendirikan Bangunan, yang dimana undang-undang ini yang berbunyi bahwa untuk mendirikan bangunan di Indonesia diwajibkan untuk memiliki IMB.

IMB adalah suatu keharusan yang harus diurus masyarakat ketika ingin mendirikan suatu bangunan yang sesuai dengan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku. Apabila kemudian masyarakat ditemui mendirikan bangunan tanpa mengurus IMB akan mendapatkan sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Standar pelayanan memberikan izin mendirikan bangunan
 - a. Standar dan waktu penerbitan

Tabel 2.2 TABEL CHECKLIST PERSYARATAN ADMINISTRASI IMB

NO	PERSYARATAN UMUM
1	Foto copy kartu tanda penduduk (KTP) pemohon atau KITAS untuk pemohon
2	Surat keterangan persetujuan tetangga
3	Materai 10.000 1 (satu) lembar
4	Photo 3x4 2 lembar
5	Surat kuasa dari pemilik bangunan gedung bila pemohon bukan pemilik bangunan gedung
6	foto copy sertifikat tanah /surat keterangan pengelolaan tanah
7	Bukti pelunasan PBB (SPPT) atas nama pemohon (apabila bukan atas nama pemohon maka membuat surat keterangan di desa/kelurahan)
8	Gambar bangunan sesuai propotipe
9	Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa
10	Surat perjanjian pemanfaatan atau penggunaan tanah antar pemilik bangunan (pemohon) dan pemegang hak atas tanah, jika pemohon bukan pemegang hak atas tanah
11	Surat permohonan KRK
12	Persetujuan membangun dari bank jika tanah masih dalam proses agunan/jaminan.
13	Fatwa waris/akta waris dari notaris
14	Surat pernyataan untuk mengikuti ketentuan dalam KRK
15	Dokumen tambahan untuk bangunan gedung baru dengan kompleksitas tidak sederhana, gedung kolektif, bangunan khusus(usaha), dan bangunan prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Data perencana konstruksi bersertifikasi b. Surat Pernyataan menggunakan pelaksana konstruksi bersertifikat c. Surat pernyataan mrnggunakan pengawas/manajemen konstruksi bersertifikat
16	Fotocopy Dokumen legilitas badan hukum apabila pemohon IMB dilakukan oleh badan Hukum.

Tabel 2.3 TABEL CHECKLIST PERSYARATAN TEKNIS IMB

NO	PERSYARATAN TEKNIK/SEKTORAL
1	Data kondisi tanah berbentuk gambar dilengkapi informasi dalam format PDF (Satu dokumentasi) <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar peta lokasi secara sederhana b. Batas-batas tanah yang dikuasai secara sederhana c. Luas tanah d. Uraian data bangunan gedung eksiring dalam hal terdapat bangunan pada area/personil secara sederhana e. Kontur tanah (bila kemiringan tanah lebih dari 30%)
2	Gambar situasi dan rencana tapak
3	Gambar Denah yang dilengkapi dengan perlengkapan tangki septik
4	Gambar Potongan
5	Gambar Tampak
6	Gambar detail arsitektur
7	Gambar rencana pondasi termasuk detailnya
8	Gambar rencana kolom termasuk detailnya
9	Gambar rencana balok termasuk detailnya
10	Gambar rencana rangkap atap, penutup termasuk detailnya
11	Gambar Sistem sanitasi sistem air bersih
12	Gambar Sistem sanitasi sistem air kotor
13	Gambar Sistem sanitasi limbah cair
14	Gambar Sistem sanitasi limbah padat
15	Gambar sistem pengelolaan air hujan dalam tapak (resapan, penampung, detensi)
16	Gambar sistem dramase dalam tapak

Tabel 2.4 TABEL FLOWCHARTS MENDIRIKAN BANGUNAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Memberi informasi kepada pemohon terkait pemohon izin dan syarat	Petugas informasi	Standar pelayanan dan check list	20 menit	Informasi izin , syarat, waktu dan biaya
2	Menerima berkas pemohon yang sudah lengkap dengan mengisi check list pemohon dan pengimput ke aplikasi	Loket pendaftaran	Berkas pemohon	15 menit	Cheklis kelengkapan berkas dan status pajak
3	Pemeriksa lapangan	Tim teknis	Berkas pemohon	3 hari	BAPL
4	Penginput dan pencetak sertifikat izin	Loket pemrosesan izin	Berkas yang valid, berita acara	20 menit	Sertifikat izin
5	Menerima pembayaran retribusi dan melakukan validasi bayar	Loket pembayaran	Berkas dan draft izin	15 menit	SKRD
6	Melakukan verifikasi berkas, memberi paraf pada draft izin	Kasi adm. Pelayanan perizinan dan non perizinan	Berkas dan draf izin yang telah di paraf	15 menit	Draft izin telah di paraf
7	Memberi paraf pada draf izin	Kabid. Penyelenggara pelayanan perizinan	Berkas dan draf izin yang telah di paraf	10 menit	Draft izin telah di paraf
8	Member paraf pada draft izin	Sekretaris	Berkas dan draf izin yang telah di paraf	10 menit	Draft izin telah di paraf
9	Menandatangani izin	Lepala dinas	Draf izin yang telah di paraf	10 menit	Draft izin telah ditandatangani
10	Menyerahkan izin kepada pemohon	Loket penyerahan	Izin yang telah ditandatangani dan di stempel	15 menit	Izin telah diserahkan

	Lama waktu yang dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan	3 hari 110 menit
--	---	------------------

Jangka waktu pelayanan

- a. Jangka waktu pelayanan untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Adalah 3(tiga) hari lebih 110 menit
- b. Apabila masih ada kekurangan /tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon
- c. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan berkas pemohon

b. Biaya retribusi pada pengurusan IMB

Struktur dan besarnya retribusi IMB ditetapkan sebagai berikut;

Tabel 2.5 TABEL BIAYA RETRIBUSI

NO	STRUKTUR	PERHITUNGAN BESARAN RETRIBUSI
1	Pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung <ol style="list-style-type: none"> a. Bangunan gedung <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembangunan bangunan gedung 2. Rehabilitasi/renovasi bangunan gedung, meliputi perbaikan/perawatan/perubahan/perluasan/ pengurangan <ol style="list-style-type: none"> a. Rusak sedang b. Rusak berat 3. Pelestarian/ pemegaran <ol style="list-style-type: none"> a. Pratama b. Madya c. Utama b. Prasarana bangunan gedung <ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan baru 2. Rehabilitasi <ol style="list-style-type: none"> a. Rusak sedang b. Rusak berat 	$\text{Luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 1,00 \times \text{HS retribusi}$ $\text{Luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 0,45 \times \text{HS retribusi}$ $\text{Luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 0,65 \times \text{HS retribusi}$ $\text{Luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 0,65 \times \text{HS retribusi}$ $\text{Luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 0,45 \text{ HS retribusi}$ $\text{luas BG} \times \text{indeks terintegrasi} \times 0,30 \times \text{HS retribusi}$ $\text{volume} \times \text{indeks} \times 1,00 \text{ HS retribusi}$ $\text{volume} \times \text{indeks} \times 0,45 \text{ HS retribusi}$ $\text{volume} \times \text{indeks} \times 0,65 \text{ HS retribusi}$

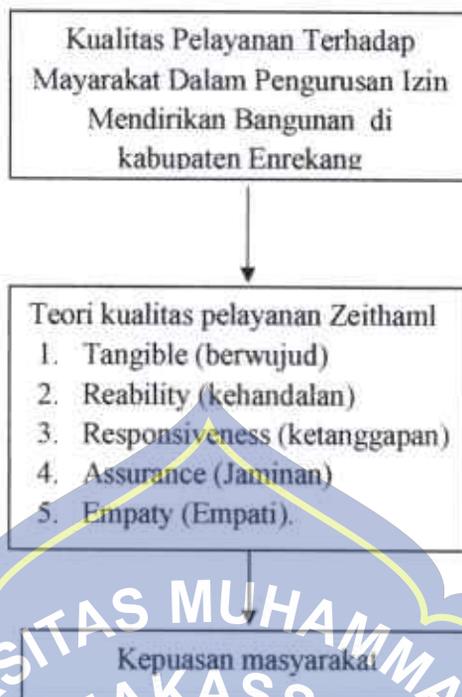
2	Administrasi IMB	Ditetapkan sesuai dengan kebutuhan proses
3	Penyediaan formolir IMB, termasuk pendaftaran bangunan gedung	Ditetapkan sesuai dengan jumlah biaya ppengadaan/ percetakan formolir per-set

c. Mekanisme pelayanan pedalam pengurusan IMB

1. Memberi informasi kepada pemohon terkait pemohon izin dan syarat
2. Menerima berkas pemohon yang sudah lengkap dengan mengisi check list pemohon dan pengimputan ke aplikasi
3. Pemeriksaan lapangan
4. Pengimputan dan pencetakan sertifikat izin
5. Menerima pembayaran retribusi dan melakukan validasi bayar
6. Melakukan varifikasi berkas, memberi paraf pada draft izin
7. Member paraf pada draft izin (Kabid. Penyelenggara pelayanan perizinan)
8. Menandatangani IMB (kepala DPMPTSP)
9. Penyerahan izin kepada pemohon

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan judul Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Enrekang, maka penelitian ini, berdasarkan indikator menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah:



E. Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian adalah pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB di kabupaten Enrekang, yang terdiri dari: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati).

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Tangible, atau bukti fisik adalah wujud pegawai kantor dinas Penanaman Modal dan belayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sehingga pelayanannya bisa mencapai akurat dan terpercaya di Kabupaten Enrekang.

3. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pemohon izin mendirikan bangunan, dengan penyampaian informasi yang jelas di Kabupaten Enrekang.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai DPMPTSP untuk menumbuhkan rasa percaya para pemohon IMB kepada DPMPTSP di kabupaten Enrekang.
5. Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemohon IMB dengan berupaya memahami keinginan pemohon di Kabupaten Enrekang.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama dua bulan sejak tanggal 15 Februari sampai dengan 15 April 2021. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan untuk menggambarkan secara jelas pelayanan di kantor DPMPTSP terhadap masyarakat yang mengurus IMB di kabupaten Enrekang.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Data primer, yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat mengenai IMB di Kabupaten Enrekang.

2. Data sekunder, yang diperoleh dari literature dan dokumentasi serta data yang di ambil dari kantor berupa data yang sudah tercatat dalam buku ataupun suatu laporan

D. Informan Penelitian

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Enrekang. Dalam hal ini membutuhkan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Dengan demikian ada beberapa informan utama yaitu:

Table 3.1
Data Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1	Kasuwian, SE	K	Sekretaris Umum	1
2	Muhammad Ibrahim, S.KOM	MI	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	1
3	Nur Rahman Arif	NRA	Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan	1
4	Namri Maseng	NM	Seksi pengaduan Perizinan	1
5	Rawis, SP	RS	Masyarakat	1
6	Musmuliadi, S.IP	MS	Masyarakat	1
7	Hanawia	HA	Masyarakat	1
		Jumlah		7

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung yang dilakukan terhadap kondisi yang sebenarnya di lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang topik yang diteliti. Observasi yang digunakan adalah observasi pasif yaitu peneliti tetap bisa mengamati penelitian tanpa harus mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh objek yang ditelitian.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono pengertian wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan jaringan telepon. Wawancara (*interview*) memiliki tujuan yang jelas dan memiliki makna yang melebihi maksud dari percakapan biasa. Proses wawancara ini terjadi dengan adanya komunikasi bolak-balik antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, untuk menggali topik tertentu yang dibahas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang, study ini merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, data-data yang

dapat dijadikan informasi yaitu data-data dan dokumen-dokumen tertulis yang ada kaitannya dengan Kesadaran Hukum Masyarakat dalam Mengurus IMB di Kabupaten Enrekang.

F. Teknik Pengabsahan Data

1. Kredibilitas Data (*Credibility*)

Uji kredibilitas data mempertunjukkan bahwa hasil-hasil penemuan dapat dibuktikan dengan cara peneliti melakukan pengecekan dalam berbagai sumber yaitu dengan mewawancarai lebih dari satu informan yang berasal dari elemen yang berbeda. Untuk menguji kredibilitas, peneliti melakukan:

2. Teknik Pengujian Keteralihan Data (*Transferability*)

Pengujian ini berkaitan dengan sampai mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. *Transferability* akan tercapai bila pembaca memperoleh gambaran yang sedemikian jelas. Oleh sebab itu, penelitian akan menyajikan laporan yang sedemikian rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan (*Dependability*)

Uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, akan tetapi bisa memberikan data.

4. Teknik Kepastian Data (*Confirmability*)

Teknik pengujian kepastian data (*confirmability*) dilakukan untuk mengetahui proses penelitian, sehingga tidak memunculkan penelitian yang hanya ada hasilnya tetapi tidak ada proses penelitian. Dalam pengujian

kepastian data sama halnya dengan uji kebergantungan sehingga prosesnya dilakukan melalui pengujian hasil penelitian oleh dosen pembimbing serta dosen pembahas.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari Melis dan Huberman(1992:20), yaitu

1. Reduksi Data

Kegiatan ini dilakukan peneliti dengan proses penelitian, pengederhanaan, pemusatan data-data dari hasil wawancara dilapangan, yang bertujuan untuk lebih memudahkan penulis dalam melihat hasil wawancara dari berbagai narasumber dan memudahkan pembaca melihat hasil wawancara dengan hasil yang lebih sederhana dan akurat.

2. Pengajian Data

Kajian ini dilakukan oleh peneliti dengan memperlihatkan data-data informasi hasil wawancara dengan para narasumber yang memiliki kesimpulan dalam setiap pembahasan. Sehingga memudahkan peneliti untuk melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

kegiatan ketiga yaitu penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil data-data yang diperoleh dilapangan dan dari hasil penjelasan dari berbagai informan yang diwawacara. Untuk selanjutnya disimpulkan dan dilihatbahwa data tersebut akurat dan dapat di percaya sesuai kejadian dilapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang dengan Ibukota Enrekang terletak \pm 235 Km sebelah utara Makassar. secara geografis terletak antara $3^{\circ} 14'36''$ - $3^{\circ} 50'00''$ Lintang Selatan dan antara $109^{\circ} 40'53''$ - $120^{\circ} 6'33''$ Bujur Timur. Letak geografis Kabupaten Enrekang berada di jantung jasad Sulawesi Selatan yang dalam peta batas wilayah memang bentuknya seperti jantung. Batas wilayah Kabupaten Enrekang adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Tana Toraja
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Luwu
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Sidrap
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Pinrang

Topografi Wilayah Kabupaten Enrekang pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 - 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai. Secara umum keadaan Topografi Wilayah wilayah didominasi oleh bukit-bukit/gunung-gunung yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%. Musim yang terjadi di Kabupaten Enrekang ini hampir sama dengan musim yang ada di daerah lain yang ada di Propinsi Sulawesi Selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau

dimana musim hujan terjadi pada bulan November-Juli sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Agustus – Oktober.

Selama setengah dasawarsa terakhir telah terjadi perubahan wilayah administrasi pemerintahan baik pada tingkat kecamatan maupun tingkat desa/kelurahan. Pada tahun 1995 di Kabupaten Enrekang hanya terdapat 54 desa/kelurahan yang tersebar dari 5 kecamatan. Dengan adanya perubahan situasi dan kondisi wilayah, maka pemekaran desa/kelurahan sudah menjadi keharusan. Maka pada tahun 1997 jumlah desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Enrekang dari 78 desa/kelurahan kondisi 1996 menjadi 108 desa/kelurahan. Demikian halnya pada tingkat kecamatan yang semula 5 kecamatan menjadi 9 kecamatan.

Pada pertengahan 2003 terjadi pemekaran sehingga bertambah lagi 3 desa menjadi 111 desa/kelurahan. Kemudian pada tanggal 2006 terjadi pemekaran desa dan kecamatan menjadi 11 dan 112 desa/kelurahan, terakhir tahun 2008 mekar kembali menjadi 12 kecamatan dan 129 desa/kelurahan.

Tabel 4.1

Luas daerah menurut Kecamatan di Kabupaten Enrekang.

No	Kecamatan	Luas area (km ²)	Persentase terhadap area luas Enrekang (%)
1.	Maiwa	392,87	21,99
2.	Bungin	236,84	13,26
3.	Enrekang	291,19	16,30
4.	Cendana	91,01	5,10
5.	Baraka	159,15	8,91

6.	Buntu Batu	126,65	7,09
7.	Anggeraja	125,34	7,02
8.	Malua	40,36	2,26
9.	Alla	34,66	1,94
10.	Curio	178,51	9,99
11.	Masalle	68,35	3,83
12.	Baroko	41,08	2,30
	Total	1.786,01	100

Sumber: Kabupaten Enrekang dalam angka Tahun 2014, BPS Enrekang

Berdasarkan tabel tersebut, kecamatan terluas adalah Kecamatan Maiwa yaitu 392,87 km² atau 22 persen dari luas Kabupaten Enrekang, sedangkan kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah Kecamatan Alla yaitu 34,66 km² atau 1,94 persen dari luas Kabupaten Enrekang.

Penduduk Kabupaten Enrekang berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2018 adalah 204.827 jiwa, dengan pertumbuhan penduduk sebesar 0,74 persen. Rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap perempuan sebesar 100,80 distribusi penduduk menurut kecamatan menunjukkan kecamatan paling banyak penduduknya adalah kecamatan Enrekang sekitar 15,95 persen dari total penduduk Kabupaten Enrekang, sedangkan Kecamatan paling sedikit ialah Kecamatan Bungin 2,18 persen. Untuk kepadatan penduduk di tahun 2018 kecamatan Alla yang paling tinggi kemudian yang paling rendah adalah kecamatan Bungin. Sedangkan untuk kondisi penduduk di Tahun 2019 akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.2

**Jumlah penduduk dan kepadatan penduduk berdasarkan
Kecamatan di Kabupaten Enrekang di tahun 2019**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Km ²)
1.	Maiwa	25.286	64,36
2.	Bungin	4.470	18,87
3.	Enrekang	32.667	112,18
4.	Cendana	8.846	97,20
5.	Baraka	22.805	143,29
6.	Buntu Batu	13.842	109,29
7.	Anggeraja	35.781	205,69
8.	Malua	8.329	206,38
9.	Alla	22.650	653,49
10.	Curio	16.481	92,33
11.	Masalle	13.027	190,59
12.	Baroko	10.642	239,05
	Total	214.826	2.152,72

Sumber: Kabupaten Enrekang dalam angka 2019. BPS Enrekang

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah penduduk Kabupaten Enrekang tahun 2019 adalah 214. 826 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 2.152,72 km². Distribusi penduduk berdasarkan kecamatan menunjukkan keadaan tidak merata. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah kecamatan Enrekang 32.667

jiwa dari hal ini dipengaruhi karena Kecamatan Enrekang berada di Ibukota yang penduduknya heterogen.

Sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Bungin yakni 4.470 jiwa dari total penduduk di Kabupaten Enrekang. Sedangkan untuk kepadatan penduduk paling tinggi adalah kecamatan Alla dan yang paling rendah adalah kecamatan Bungin.

2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Enrekang

Salah satu tugas pemerintah, sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang sekaligus juga hak dari warga Negara adalah terselenggaranya pelayanan publik. Secara sederhana, pelayanan public meliputi tiga aspek, yakni: administrasi, pengadaan infrastruktur dan pemenuhan kebutuhan dasar (*basic need*). Perizinan sebagai suatu manifestasi yang meliputi aspek-aspek tersebut merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dengan warganya seringkali perizinan menjadi indicator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi *good governance* atau belum.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu proses yang tidak pasti atau tidak terukur, dan tingginya biaya yang harus di keluarkan

terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor kekantornlainnya dan dari meja satu kemeja berikutnya ketika ingin mendapatkan perizinan. Hal ini selanjutnya membuat masyarakat seringkali merasa dipermainkan oleh aparat pemerintahtan. Masyarakat bisamelakukan complain atau pengaduan, sehingga berakibat pada munculnya citra buruk kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan masyarakat ke pada pemerintah.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 01 Tahun 1995 tentang perbaikan pelayanan aparatur dalam rangka meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan terpadu di daerah, maka kabupaten enrekang menjadikan terobosan dasar kebijakan di atas untuk mengintegrasikan terciptanya keseragaman pola penyelenggaraan pelayanan izin yang lebih efisien, sehingga pada tahun 2008 efektif terbentuknya KPTSP Kabupaten Enrekang sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah kabupaten enrekang.

KPTSP Kabupaten Enrekang beroperasi pada akhir Tahun 2009 dengan menempatikantor Pariwisata yang masih sangat sederhana sebagai saranapelayanan publik dengan di lengkapi sarana pendukung telepon / faximili 0420 – 21079, komputer, mobile yang terletak di Jalan Pancaitan Abunga e No.11 Enrekang kurang lebih 300 M dari Kantor Dinas Pendidikan dan Olah Raga Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 6 Tahun 2008 tentang

Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Enrekang, urusan Penanaman Modal di gabung dengan PTSP sehingga nomen klaturnya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Pada Tahun 2014 Bupati Enrekang mengeluarkan Peraturan Bupati yang mengatur tentang pendelegasian kewenangan penandatanganan izin kepada Kepala DPMPTSP. Dengan Peraturan Bupati tersebut maka semua perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah di delegasikan ke KPMPTSP.

Berkat perhatian pemerintah daerah dan juga support dari SIPS Program, maka pada Tahun 2014 telah selesai di bangun kantor yang lebih representative yang akan di tempat oleh KPMPTSP Kabupaten Enrekang, tepatnya di Kompleks Kantor Bupati Lama di Pinang.

Pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No. 18 Tahun 2014 tentang Perangkat Daerah maka Pada bulan September 2016 Pemerintah Kabupaten Enrekang telah melakukan perubahan sekaligus meningkatkan status Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Visi dan misi

a. Visi

Sebagai lembaga yang menjunjung tinggi kesederhanaan, transparasi, ketepatan, kualitas pelayanan publik.

b.Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- 2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dan pelayanan publik
- 3) Meningkatkan efektifitas dan efesiensi penyelenggaraan pelayanan publik
- 4) Meningkatkan mutu aparatur yang profesion

4. Tugas dan Fungsi

a. Kepala Dinas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab Kepssada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi :

- 1) Pengkoordinasian kegiatan dinas
- 2) Pengkoordinasian kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi perencanaan pengembangan iklim penanaman, promosi, penyelenggaraan pelayanan perizinan, pengendalian penanaman modal
- 3) Penyelenggaraan kerjasama dengan lembaga pemerintah, lembaga non pemerintah dan dunia usaha
- 4) Pengkoordinasian pemecahan masalah yang dihadapi oleh para investor.
- 5) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, Keuangan, dan umum dan kepegawaian dalam lingkungan Dinas. Dalam melaksanakan tugas Sekretaris mempunyai fungsi:

- 1) Pengkoordinasian perencanaan dan perumusan kebijakan teknis dinas.
- 2) Pembinaan rencana kerja dan anggaran, pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, pendidikan dan latihan, keuangan, kehumasan, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga dinas.
- 3) Pengkoordinasian dalam penyusunan laporan dinas.
- 4) Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan sekretaris.
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

c. Sub Bagian Perencanaan

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan Perencanaan, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan. Dalam melaksanakan tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) pelaksanaan kebijakan teknis Sub Bagian
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian

- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pengawasan terhadap program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian; dan
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian.

d. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam menghimpun bahan dan mengelolah administrasi keuangan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan, pembukuan, pertanggung jawaban dan laporan keuangan. Dalam melaksanakan tugas Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup Sub bagian; dan
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian.

e. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian. Dalam melaksanakan tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- 1) pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian umum dan kepegawaian;
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian;

- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pengawasan terhadap program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian umum dan kepegawaian; dan
 - 1) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian umum dan kepegawaian.
- a. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melakukan tugas melakukan perencanaan pengembangan iklim penanaman modal untuk mengoptimalkan pengelolaan potensi penanaman modal daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal fungsi:

- 1) penyusunan kebijakan teknis bidang
- 2) penyelenggaraan kebijakan bidang,
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan seksi lingkup Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
- 4) penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi lingkup Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal.

b. Seksi Perencanaan Penanaman Modal

Seksi Perencanaan Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dalam melakukan perencanaan dan sistem informasi penanaman modal dalam rangka

menciptakan iklim investasi yang kondusif. Dalam melaksanakan tugas Kepala Seksi Perencanaan Informasi Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi

c. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah

Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dalam menyusun dan merencanakan sosialisasi, bimbingan teknis, penyuluhan dan kegiatan lainnya untuk pemberdayaan usaha daerah. Dalam melaksanakan tugas Kepala Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah, mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi;
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.

d. Bidang Promosi Penanaman Modal

Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengembangkan dan melakukan market survey dan intelligent, melaksanakan promosi, menyiapkan sarana dan prasarana promosi serta merencanakan dan melaksanakan fasilitasi pelayanan penanaman modal. Dalam

melaksanakan tugas Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal di daerah
- 2) Perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri
- 3) Penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi
- 4) Penetapan norma, standar prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan di bidang promosi penanaman modal
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

e. Seksi Pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal

Seksi Pengembangan dan Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal dalam mengembangkan promosi penanaman modal di dalam maupun luar negeri, melakukan pengumpulan data, menyelenggarakan koordinasi dan memfasilitasi kegiatan promosi. Dalam melaksanakan tugas Kepala Seksi Pengembangan dan Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal, mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.

f. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal

Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal dalam melakukan persiapan sarana prasarana, melakukan publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi, menyiapkan materi dan menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana promosi bidang penanaman modal. Dalam menjalankan tugas Kepala Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.

g. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan administrasi, memfasilitasi, mengolah, menganalisis, memverifikasi, merumuskan, merancang, mengevaluasi, memimpin, memonitoring, pengolahan data pelayanan perizinan dan nonperizinan. Dalam melaksanakan tugas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
- 2) Perencanaan kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
- 3) Penetapan norma, standar prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.

h. Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang melaksanakan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam menjalankan tugas Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
 - 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
 - 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
 - 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.
- i. Seksi pengaduan Perizinan

Seksi Pengaduan Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam menangani penanganan pengaduan serta melaksanakan penyusunan rencana kegiatan penanganan pengaduan perizinan. Dalam menjalankan tugas Kepala Seksi Pengaduan Perizinan mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.

j. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal Mempunyai tugas pokok pembantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan pemantauan, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas dan penilaian laporan kegiatan penanaman modal. Dalam melaksanakan tugas Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- 1) pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah
- 2) pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal
- 3) pelaksanaan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan
- 4) penetapan norma, standar prosedur dan kriteria pelaksanaan kegiatan di bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal
- 5) pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

k. Seksi Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal

Seksi Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dalam melakukan pemantauan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan, penanaman modal dan realisasi investasi perusahaan. Dalam menjalankan tugas Seksi Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi

- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
 - 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.
1. Seksi Pembinaan Penanaman Modal

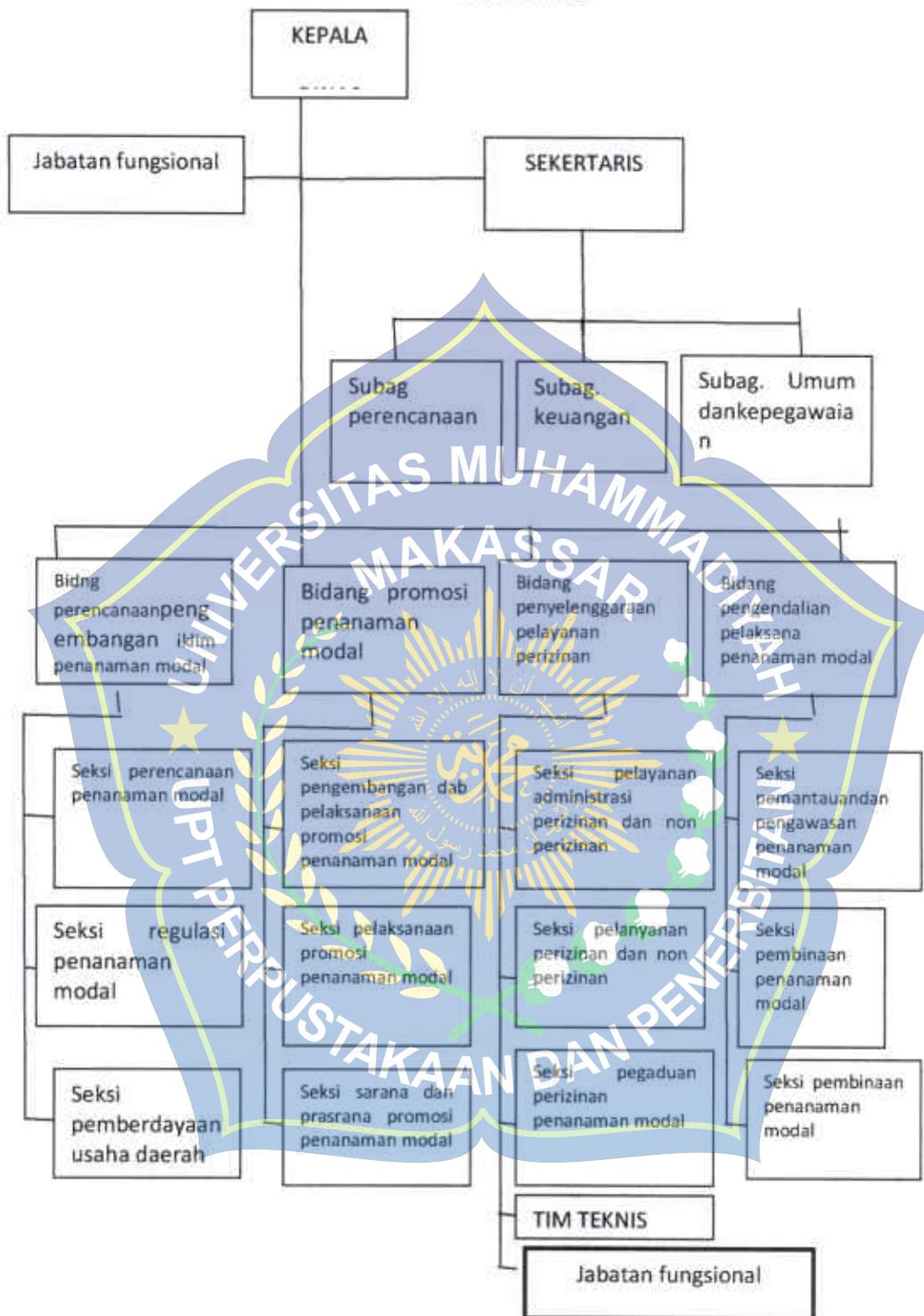
Seksi Pembinaan Penanaman Modal Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dalam melakukan pembinaan penanaman modal bagi perusahaan penanaman modal. Dalam menjalankan tugas Pembinaan Penanaman Modal Mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan program dan kegiatan seksi
- 2) pelaksanaan program dan kegiatan seksi
- 3) pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi
- 4) pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi.



1. Struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Enrekang

Gambar 4.1



Adapun nama dalam struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sebagai berikut :

NO	NAMA PEGAWAI	JABATAN
1	Drs. Haling Lajju, M. Si	Kepala DPMPTSP
2	Kasuwian, SE	Sekretaris DPMPTSP
3	Drs. Muhammad Suaib	Kepala bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal
4	Irdianto Effendy, ST	Kepala bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal
5	Jamaluddin, S.Pd, M.Ap	Kepala bidang promosi penanaman modal
6	Muhammad Ibrahim, M.Ap	Kepala bidang pengelenggara pelayanan perizinan
7	Hadaria, S.Pd	Kasi umum dan pegawai
8	Agus Salim,SE	Kasi pemberdayaan usaha daerah
9	Namri Naseng	Kasi pengaduan perizinan penanaman modal
10	Darmiati, S.Ip	Kasi pemantauan dan pengawasan penanaman modal
11	Syanifuddin, S.Km	Kasi pembinaan penanaman modal
12	Satriani, SE	Kasi bagian keuangan
13	Fitriani Yulandari, SE	Kasi sarana dan prasarana promosi penanaman modal
14	Sutrisno, SE	Kasi perencanaan penanaman modal
15	Darna, SE	Kasi pengembangan dan pelaksana promosi penanaman modal
16	Nurdiana Ningsi, SE	Staf Sub. Bag keuangan
17	Isnawati, SE	Staf sub bag keuangan
18	Yallu A.Md	Staf perencanaan pengembangan iklim penanaman modal
19	Juraeni	Staf Sub bag keuangan
20	Adjar	Staf umum dan kepegawaian

6. SOP Dinas Penanaman Modal

Berdasarkan Peraturan Wali Kabupaten Enrekang Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Dan Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Enrekang yang dimaksud dengan Standar Operasional Prosedur selanjutnya yang disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang diberlakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintah, bagaimana dan kapan harus

dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan, dan Prosedur Pelayanan adalah aktivitas pelayanan dari awal sampai dengan akhir pemberian pelayanan.

Dasar hukum Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan Peraturan Daerah Nomor 66 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah menjelaskan bahwas ebagai

Pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khususnya disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi Perizinan Tertentu menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu adalah retribusi tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, peraturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, serta pembangunan, sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Retribusi perizinan tertentu yang dipungut oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Enrekang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 2 Tahun 2011, yaitu:

- a. RetribusiIzin MendirikanBangunan (IMB);
- b. RetribusiIzin Gangguan;
- c. RetribusiIzin Trayek;
- d. RetribusiIzin Usaha Perikanan.

Dasar Hukum Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan

Tertentu dimana Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terdapat didalamnya.

1. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan bangunan sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku.

2. Pengertian Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin mendirikan bangunan termasuk di dalam penertiban Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk bangunan yang telah berdiri tetapi belum memiliki izin dan balik nama IMB kepada Pemerintah Kabupaten baik pribadi atau badan.

3. Objek dan Subjek Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Objek Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Diatur dalam pasal 3

- a) Objek Retribusi adalah pemberi izin untuk mendirikan bangunan dan atau yang meliputi bangunan baru dan/atau mengubah, dan/atau merenovasi serta bangunan yang sudah berdiri tetapi yang belum mempunyai Izin Mendirikan bangunan (IMB)
- b) Pemberian izin meliputi kegiatan pengendalian penyelenggaraan yang terdiri dari pemeriksaan/pengecekan, pengukuran lokasi, pemetaan, pemeriksaan persyaratan/dokumen administrasi dan teknis, penatausahaan dan pengawasan.
- c) Tidak termasuk objek retribusi IMB adalah pemberi izin untuk bangunan milik pemerintah atau Pemerintah Daerah

- d) Subjek Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Diatur dalam pasal 14, Subjek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari Pemerintah Daerah.
4. Komponen Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Diatur dalam pasal 6,
- Biaya pembinaan, penyelenggaraan bangunan gedung/bangunan untuk kegiatan pembangunan baru, mengubah dan merenovasi meliputi biaya survey, biaya pendataan dan biaya pengawasan
 - Biaya administrasi dan pendaftaran permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - Biaya plat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5. Masa Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Diatur dalam pasal 12, Masa retribusi adalah jangka waktu penyelesaian pembangunan atau paling lama 8 (delapan) bulan atau di tetapkan lain oleh Kabupaten Enrekang dan dapat di perpanjang dengan mengajukan permohonan perpanjangan kepada Kabupaten Enrekang .
6. Pembayaran Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Diatur dalam pasal 13, Pembayaran retribusi dilakukan secara tunai setelah izin diterbitkan. Tempat pembayaran dilakukan dikasir Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Enrekang Pemohon meminta informasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke loket informasi:
- Pemohon meminta informasi mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke loket informasi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu,
 - Petugas di loket informasi akan memberikan informasi tentang persyaratan

Izin mendirikan Bangunan.

- c. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket informasi dan petugas informasi mengecek

persyaratan apakah pemohon memenuhi syarat izin mendirikan bangunan (IMB) atau tidak, jika memenuhi persyaratan maka pemohon akan diberi formulir di loket penerimaan/penyerahan, jika tidak memenuhi syarat maka akan diberikan surat penolakan.

7. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan

Pemohon mengisi formulir, dan memasukkan formulir yang telah diisi dengan berkas lengkap ke loket penerimaan/penyerahan. Formulir dan berkas kembali dicek oleh petugas loket penerimaan dan penyerahan. Apabila formulir dan berkas lengkap maka pemohon akan diberikan resi penerimaan berkas. Berkas kemudian dimasukkan ke Kasubid (kepala subbidang) pemrosesan untuk dicek dan diparaf dan dilanjutkan ke operator SUBIDP pemrosesan.

8. Petugas akan menyampaikan berkas dan formulir ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis dan apabila disetujui maka akan diberikan berita lapangan untuk diproses lebih lanjut. Dan jika SKPD teknis tidak setuju maka akan diberikan berita lapangan serta surat penolakan kepada pemohon.

9. Sub Bidang (SUBID) Administrasi Program akan mencetak izin mendirikan bangunan.

10. Izin diperiksa dan diparaf oleh Kasubid Administrasi Program dan Kabid Pelayanan Perizinan. Dan akan dinaikan ke Sekretaris untuk memaraf untuk dinaikan ke meja Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)

untuk penandatanganan izin. Penandatanganan izin oleh kepala BP2T

11. Registrasi izin dan pengarsipan

Petugas Sub Bidang (SUBID) Administrasi Program akan melakukan pencatatan dan pengarsipan registrasi izin

12. Penyerahan izin yang telah jadi kepada pemohon

Pemrosesan selesai, Izin jadi dan siap diserahkan kepada pemohon.

Berdasarkan tahapan-tahapan prosedur kerja yang telah ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Enrekang telah menerapkan dan melaksanakan prosedur pelayanan dengan baik sesuai dengan prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan melalui Peraturan Kabupaten Enrekang Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Dan Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Enrekang.

Adapun persyaratan tentang Izin mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan *flowchart* point nomor satu di atas para pemohon/investor harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan berdasarkan Peraturan Kabupaten nomor 55 Tahun 2011 sebagaimana yang terurai berikut ini:

a. Untuk Bangunan Baru

1. Surat Keterangan Rencana Kabupaten (SKRK) *Advice Planning* yang telah disetujui Dinas Tata Rung Perumahan
2. Gambar teknis (dibuat dengan skala 1:100-200/1:250-500) berupa:
 - Site Plan/Situasi (skala 1:250-500)
 - Denah

- Tampak bangunan (depan,samping kanan dan kiri)
- Potongan melintang dan memanjang
- Gambar pagar dan saluran dll

Persyaratan tambahan untuk bangunan diatas 1(satu)lantai

- Gambar rencana pondasi
- Gambar struktur dan konstruksi
- Gambar detail struktur
- Gambar lainnya yang dipersyaratkan dalam Surat Keterangan Rencana Kabupaten (SKRK) /*Advice*

Planning (Gambar ditandatangani oleh pemohon/penyedia jasa resmi perorangan atau badan hukum yang telah memiliki rekomendasi dari Tata Ruang Perumahan /terdaftar).

3. Format gambar A.3 (dalam file Autocad dan dicopy ke CD).
4. Gambar di cetak sebanyak 2 (dua)rangkap (asli).
5. Persyaratan lainnya yang diminta oleh Dinas Tata Ruang Perumahan (D-TRP) dan BP2T.
6. Materai Rp. 6.000;.
7. Pas photo ukuran 2x3 cm berlatar belakang merah sebanyak 3 (tiga) lembar.
8. Pemohon langsung menyampaikan kelengkapan berkas ke BP2T (atau dengan surat kuasa dan melampirkan foto copy KTP yang menerima kuasa serta masih berlaku).

b. Balik Nama Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan dengan objek yang telah memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk dipindah tangankan atau dibalik namakan kepada pemilik yang baru. Untuk persyaratanya sebagai berikut:

1. FotocopyKTPpemohon yang masih berlaku.
2. Fotocopysertifikatyangtelah dilegalisir.
3. Fotocopytandalunas PBB Tahun Berjalan.
4. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang pernah terbit dilegalisir oleh BP2T berikut gambar teknis yang telah disetujui Dinas Tata Ruang Perumahan
5. MateraiRp. 6.000;1 (satu) lembar.
6. Pas photo ukuran 3x4 cm berlatar belakang merah sebanyak3 (tiga) lembar.
7. Foto copy Akte jual beli.
8. Revisi gambar teknis (apabila terjadi perubahan)

Pemohon langsung menyampaikan kelengkapan berkas ke BP2T (atau dengan surat kuasa dan melampirkan foto copy KTP yang menerima kuasa serta masih berlaku). Surat Keterangan Rencana Kabupaten (SKRK) *AdvicePlanning* Adalah Informasi awal yang diterima oleh pemohon tentang rencana tata ruang Kabupaten ,tata bangunan dan lingkungan yang diberlakukan oleh pemda Enrekang yang berisikan pengaturan mengenai peruntukan (zoning), GSB, GSS, RMJ, KDB, KLB,BCR,FAR dan lainnya, adapun untuk persyaratan utama yang harus dilengkapi oleh pemohon adalah sebagai berikut:

a. Untuk Bangunan Baru:

1. Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku
2. Foto copy sertifikat tanah (telah dilegalisir oleh BPN, Bank atau Notaris)
3. Foto copy tanda lunas PBB tahun berjalan
4. Gambar rencana lokasi/situasi dan rencana tapak bangunan lengkap dengan informasi GSB, GSS, RMJ, DMJ, dll (format gambar A3 file auto cad dan dicopy di CD dengan skala 1:250-500)
5. Surat Pernyataan Pemohon di Atas Materai Rp. 6000.
6. Surat Pernyataan Batas Tanah oleh Pemilik tanah diatas materai Rp.6000
7. Foto terbaru lokasi yang dimohon
8. Pemohon langsung menyampaikan kelengkapan berkas ke BP2T (atau dengan surat kuasa dan melampirkan foto copy KTP yang menerima kuasa serta masih berlaku).

b. Untuk Bangunan Penertiban/Pimba:

1. Syarat A.1.6
2. Foto bangunan tampak depan, Kanan, Kiri dan Belakang ukuran post card.
3. Denah rumah dengan skala 1:100 (format gambar A3 file auto cad dan di copy di CD dengan skala 1:250- 500).
4. Foto Pemohon 3x4= 3 lembar latar belakang merah.
5. Pemohon langsung menyampaikan kelengkapan berkas ke BP2T (atau dengan surat kuasa dan melampirkan foto copy KTP yang menerima kuasa serta masih berlaku).

Keterangan: Untuk permohonan IMB Penertiban/Pimba terhadap bangunan yang

berdiri pada tahun 2010 kebawah. Diluar persyaratan utama diatas terdapat persyaratan tambahan sebagai berikut:

Persyaratan Tambahan:

1. Fotocopy keterangan ahliwaris (khusustanah warisan).
2. Surat kuasa pemilik tanah (jika dikuasakan) dilengkapi Foto copy. KTP ke dua belah pihak.
3. Rekomendasi Pendahuluan Kabupaten Enrekang untuk Bangunan yang memiliki dampak lingkungan, sosial dan ekonomi yang dipersyaratkan seperti: Hotel, SPBU, Reklame, Tower, Pusat perbelanjaan (Mall), Rumah Sakit, Perumahan skala tertentu dan bangunan lainnya.

Rekomendasi Pendahuluan Adalah Persetujuan dukungan pemerintah terhadap investor yang akan atau telah melakukan investasi di daerah dalam bentuk rekomendasi Kabupaten terhadap rencana pembangunan Bangunan yang berdampak terhadap lingkungan, sosial dan ekonomi, seperti Hotel, SPBU, Tower, Pusat Perbelanjaan (Mall), Rumah Sakit, Perumahan skala tertentu dan bangunan lainnya. Pihak Pemohon/Investor mengajukan permohonan proposal kepada Kabupaten Enrekang dengan melampirkan persyaratan sebagai berikut:

1. Sketa Lokasi (Gambar A3, skala 1:250/500, format Auto cad);
2. Akte Pendirian Perusahaan (bisa berbadan hukum);
3. Foto copy KTP yang masih berlaku (apabila yang mengajukan perorangan);
4. Foto copy sertifikat tanah/lahan;
5. Proposal;
6. Pemohon langsung menyampaikan kelengkapan berkas ke BP2T(atau

dengan surat kuasa dan melampirkan foto copy KTP yang menerima kuasa serta masih berlaku).



Retribusi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI ENREKANG
NOMOR 578/K.EP/12/2020
TENTANG
PENETAPAN HARGA SATUAN ATAU
TARIF RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN KABUPATEN ENREKANG

HARGA SATUAN ATAU TARIF RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
KABUPATEN ENREKANG

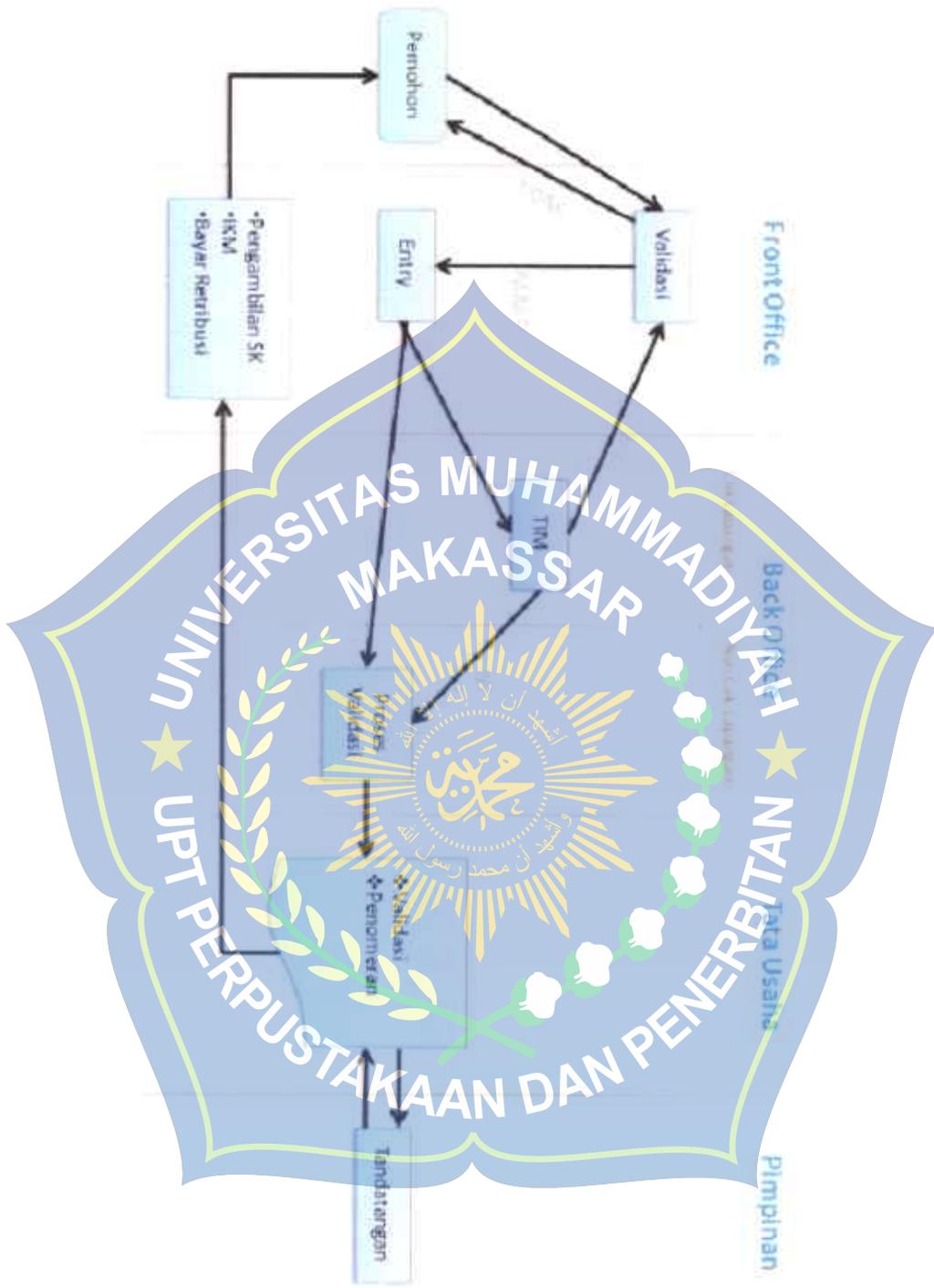
NO.	JENIS BANGUNAN	TARIF (Rp)	SATUAN	KETERANGAN
A.	BANGUNAN GEDUNG			
1.	Bangunan Gedung	15.000	M ²	Pemastian luas lantai bangunan gedung ditetapkan sama untuk semua jenis bangunan gedung.
B.	PRASARANA BANGUNAN GEDUNG			
1.	Konstruksi Pembatas/ Pengaman/ Penahan	3.500	M ²	Pagar, turap atau dinding penahan dan sejenisnya.
2.	Konstruksi Penanda Masuk Lokasi	3.500	M ²	Gapura, gerbang dan sejenisnya.
3.	Konstruksi Perkerasan	5.000	M ²	Jalan, parkir, lapangan olahraga dan perkerasan lainnya untuk beraktivitas.
4.	Konstruksi Penghubung	5.000	M ²	Jembatan, penghubung antar bangunan dan sejenisnya.
5.	Konstruksi Kolam/ Penampungan/ Reservoir Bawah Tanah	5.000	M ²	Kolam renang, tangki tanam SPBU atau tangki tanam lainnya pengolah limbah dan pengolah bahan cair lainnya.
6.	Konstruksi Menara	100.000	M	Menara telekomunikasi dan sejenisnyayang diukur dari tapak/ peletakan pondasi menara.

- 5 -

7.	Konstruksi Monument	3.500	M	Patung, tugu, dan sejenisnya
8.	Konstruksi Instalasi/ Gardu/ Shelter/ Hatching Plan	10.000	M	Konstruksi mandiri termasuk gardu listrik, box shelter, shelter SP30, druse throu, hatching plan dan sejenisnya.
9.	Konstruksi Reklame	20.000	M ²	Konstruksi mandiri dengan luas media minimal 20 M ² dan/ atau ketinggian minimal 6 M dan/ atau bangunan bersifat permanen lainnya yang memenuhi persyaratan IMB.



Mekanisme Pelayanan



B. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik informan

Dalam pembahasan ini penulis akan membahas data- data yang diperoleh dari lokasi penelitian dilapangan yang terdiri dari beberapa pernyataan informan yang di hasilkan setelah melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang akan dibahas secara sistematis.

Pada bagian pertama penulis membahas mengenai karakteristik atau identitas dari informan yang masing- masing informan diantaranya yaitu, Sekertaris umum, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Seksi Admimistrasi Pelayanan perisman dan non perizinan, Seksi pengaduan perizinan, dan masyarakat yang perna merasanan kualitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

Setelah itu penulis membahas tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Penelitian ini yang menjadi informan terdiri dari tujuh (7) orang di antaranya

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1	Kasuwian, SE	K	Sekertaris DPMPTSP	1
2	Muhammad Ibrahim, S.KOM	MI	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	1
3	Nur Rahman Arif	NRA	Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan	1
4	Namri Maseng	NM	Seksi pengaduan Perizinan	1
5	Rawis, SP	RS	Masyarakat	1
6	Musmuliadi, S.IP	MS	Masyarakat	1

7	Hanawia	H	Masyarakat	1
	Jumlah			7

2. Laporan data Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020

Table 4.3

NO	BULAN	JUMLAH(UNIT)
1	JANUARI-MARET	150
2	APRIL-MEI	43
3	JUNI-JULI	139
4	AGUSTUS-SEPTEMBER	0
5	OKTOBER	0
6	NOVEMBER-DESEMBER	130
	JUMLAH	462

Sumber: data kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang, 2020

Berdasarkan data izin mendirikan bangunan tahun 2020 Dengan demikian penulis akan menganalisis kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurus Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten

a. Tangible

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PPMPTSP) dalam pelayanan mengurus izin mendirikan bangunan untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor DPMPTSP dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dalam bukti fisik membutuhkan sarana dan prasarana dalam mendukung kualitas Pelayanan Dinas penanaman modal Sarana dan Prasarana sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan pemerintahan terkhusus bagi Dinas Penanaman modal di Kabupaten Enrekang dalam mengurus Perizinan, selain itu sangat dibutuhkan dalam ketepatan dan kecepatan dalam hal pengurusan maka dari itu para dinas fasilitas terabdet yang dapat megimbangi permintaan dari masyarakat dan tidak lepas peralatan yang digunakan seperti komputer yang terupdate dan fasilitas jaringan internet dengan kecepatan yang dapat megimbangi dalam proses pegolahan data base selain itu ada beberapa juga aplikasi pendukung yang dibuat khusus dalam perianahan untuk mempermudah para pegawai dalam menangani permintaan masyarakat dan adapun sarana prasarana yang disiapkan di kantor Dinas penanaman Modal kabupaten enrekang sebagai berikut :

Tabel 4.4 Sarana dan prasarana kantor kab. Enrekang

NO	SARANA	UNIT
1	Komputer	5
2	Print	3
3	Alat cetak	2
4	Telpon	1
5	Kendaraan	0

Sumber : Arsip Dinas Penanaman Modal Kabupaten Enrekang

Berdasarkan wawancara dengan pegawai kantor DPMPSTSP kabupaten Enrekang mengenai tangible bahwa :

"kalau kami harus mampu memberi pelayanan apapun kejadiannya sangat tergantung apapun rekomendasinya itu tadik asal direkomendasikan itu tadik maka kami memberi pelayanan tidak ada itilah kemampuan kami harus memberi pelayanan, melayani sepenuhnya kepada orang yang bermohon izin, kalau kami punya kemampuan ya itu mengangkut dengan personil kita liat toh, mengenai prasarana fisik kami harus akui juga bahwa memang sumber daya manusia yang kami miliki memang harus dan perlu dan penting untuk ditingkatkan sumber dayanya secara terus menerus terutama scandainya memungkinkan karena ini

pada umumnya yang mengelola dipelayanan ini adalah tenaga pegawai tidak tetap tapi itu tadik saya katakana mereka punya kemampuan karena mereka sudah terdidik, tapi memang personilnya ditamba yang kita harapkan aparat ASM ”

” (wawancara dengan KS pada tanggal 18 Februari 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat yang bermohon itu akan diberikan pelayanan dengan kemampuan pegawai dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan dan pada prasarana fisik dalam sumber daya manusia di kantor DPMPTSP terutama di bidang penyelenggara pelayanan perizinan itu masih kurang dan memang harus di tambah agar prlayanan bisa lebih baik lagi.

Berdasarkan wawancara dengan pegawaikantor DPMPTSP Di Kabupaten Enrekang mengenai Tangible menyatakan bahwa :

“Artinya kan kalau kemampuan artinya kan sesuai apa SOP nya toh kita terima permohonan disini nanti berdasarkan permohonannya orang toh kita teruskan ke OPD Teknis, OPD teknik melakukan peninjauan dan mereka yang kasih keluar rekomendasi tentang kelayakannya kalau kemampuannya artinya kan standar saya kira kemampuan artinya disini kita siapkan blangko dijelaskan kalau isinya” (wawancara dengan MI pada tanggal 25 februari 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat yang akan bermohon untuk mengurus izin mendirikan bangunan akan mendapatkan pelayanan yang standar sesuai dengan SOP yang berlaku dan masyarakat yang akan mengurus IMB itu akan di berikan pengarahan yang baik oleh pegawai yang bertugas.

Berdasarkan wawancara dengan pegawaikantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang mengenai Tangible menyatakan bahwa

“ Pelayananannya kemampuan sih pegawai disini mampu apalagi banyak staf pelayanan disini sudah propesional jadi dia mampu untuk memberikan pelayanan dengan baik” (wawancara NRA pada tanggal 6 Maret 2021)

Sehingga dapat di ketahui bahwa apabila masyarakat yang akan bermohon untuk mengurus IMB akan mendapatkan pelayanan yang baik karena memiliki banyak staf dan sudah profesional untuk memberikan pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang mengenai Tangible menyatakan bahwa

“Bagus ji dek kalau kemampuannya disini di penanaman modal untuk pelayanan masalah IMB, cuman kalau disini belumpi satu pintu masih ditangani oleh tata ruang masalah pembayarannya disinikan kalau PTSP menerbitkanji dek yang pergi meninjau itu tata ruang jadi kalau berkas disinimengambil prosedurnya toh disini mengambil blangko, klu sudah mengambil blangko IMB dia lengkapi berkasnya toh kalau lengkap berkasnya baru kesini lagi, pokonya persratannya harus disinimengambil diisi kalau sudah di isi lengkap di periksa kembali dengan PTSP baru di bawah ke tata ruang, tata Ruang nanti itu yang pergi meninjau toh untuk layak tidaknya IMB itu diberikan kepada pemohon toh kalau layak ada memang blangko disitu layak untuk dip roses, kalau memang tidak layak untuk di proseskami tidak proses, jadi kami di PTSP itu memberikan blangko toh, yang menentukan layak tidaknya IMB di terbitkan dari tata ruang toh karena dia sesuai dengan cempadan, jadi di PTSP itu menerbitkan izin toh yang memberikan dan menentikan IMB itu keluar dari tata ruang kalau IMB karena dia yang harus mengukur sempadanya, tapi bagus disini kalau memang persratannya lengkap” (wawancara dengan NM pada 17 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus IMB akan mendapatkan pelayanan yang baik jika persyaratan yang di berikan sudah lengkap dan akan diproses, namun ketika persyaratan untuk mengurus IMB tidak lengkap maka tidak akan di proses dan pegawai akan berusaha meberikan pelayanan yang baik dan memberikan pemahaman yang baik untuk masyarakat yang mengurus IMB.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai tangible mengatakan bahwa

“Waktu saya pergi mengurus IMB dek saya liat disana masih ada pegawai yang belum mampu atau belum handal dalam memberikan pelayanan masih ada yang seperti kebingungan”.(wawancara penulis dengan RS pada 20 Maret 2021)

Sehingga dapat di ketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai tangible mengatakan bahwa

“Kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB itu saya kira belum maksimal karena masih banyak saya liat kekurangan pegawai dalam melayani”.(wawancara penulis dengan MS pada 22 Maret 2021)

Sehingga dapat di ketahui bahwa pegawai kantor DPMPTSP dalam memberikan pelayanan khususnya di pelayanan IMB belum maksimal karena masyarakat yang mengurus IMB masih menemukan kekurangan-kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemurusan izin mendirikan bangunan di kabupaten Enrekang.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai tangible mengatakan bahwa

“Saya kira dek kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat saya mengurus IMB itu saya merasa belum puas dilayani karena ada beberapa pegawai yang kurang ramah pada saya dek”.(wawancara penulis dengan HA (25 Maret 2021).

Sehingga dapat di ketahui bahwa pegawai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di bidang pelayanan IMB belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Tangible maka penulis dapat mengimpulkan bahwa masyarakat yang bermohon itu akan diberikan

elayanan dengan kemampuan pegawai dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan dan pada prasarana fisik dalam sumber daya manusia di kantor DPMPTSP terutama di bidang penyelenggara pelayanan perizinan itu masih kurang dan memang harus di tambah agar pelayanan bisa lebih baik lagi.

masyarakat yang akan bermohon untuk mengurus izin mendirikan bangunan akan mendapatkan pelayanan yang standar sesuai dengan SOP yang berlaku dan masyarakat yang akan mengurus IMB itu akan di berikan pengarakan yang baik oleh pegawai yang bertugas pegawai kantor DPMPTSP dalam memberikan pelayanan khususnya di pelayanan IMB belum maksimal karena masyarakat yang mengurus IMB masih menemukan kekurangan-kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemurusan izin mendirikan bangunan di kabupaten Enrekang.

b. Reliability

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai DPMPTSP di bidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“Akurat itu melalui data dan informasi kepada pemohon, jadi kalau ada data dan informasi kepada pemohon yang telah ditetapkan oleh system, system administrasinya ya kita proses, dan kita akan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat ketika datanya lengkap hari ini juga selesai kalau data dan informasi dan persyaratan administrasi lengkap, apabila data dan informasi dan persyaratan itu lengkap di ajukan oleh pemohon maka satu hari atau dua hari itu akan selesai itu tadik kalau sudah sampai disini itu lengkap ada surat keterangan dari desa, lura, camat.”(wawancara dengan KS pada tanggal 18 Februari 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus IMB itu akan diberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang dilayani bisa mempercayai petunjuk dan arahan yang akan diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“Intinyakan fungsinya PTSP itu fungsi administrasi kalau disini”(wawancara dengan MI pada tanggal 25 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“Pelayanannya di setiap pos-pos dan ketika selesai pelayanan ada juga survei dari masyarakat langsung untuk kepuasannya jadi bisa kita liat tentang kepuasan masyarakat” (wawancara NRA pada tanggal 6 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan itu dibagi di setiap pos-pos sehingga masyarakat bisa merasakan puas atau tidaknya pelayanan yang dia dapatkan dan ada juga survei dari masyarakat kepada pegawai tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“ Kalau mengenai akurat dan terpercaya dek kita harus melayani dan memberikan petunjuk kepada masyarakat yang pemohon di arahkan kemana toh kalau mau ki akurat itulah di kasih formolir juga akan di kasih petunjuk, dikasih blangko untuk untuk perizinan dan semua izin begitu datang di PTSP mengambil formolir toh, blangko itu ada tertera disitu semua kelengkapan yang harus di lengkapi toh, kalau sudah lengkap bawah kesini lagi baru kami proses, jadi kalau disini adek itu saja memberikan izin, mengeluarkan izin sesuai dengan tata ruang yang harus menentukan layak tidaknya dikeluarkan IMB kalau memang tata ruang sudah memeriksa bilang tidak layak di stop tidak diberikan IMB”(wawancara dengan NM pada 17 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat akan diberikan arahan atau diberi petunjuk apa yang seharusnya mereka siapkan untuk mengurus IMB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai Reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“Di kantor Dinas Penanaman Modal itu saya rasa mereka belum akurat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB” (wawancara dengan RS 20 Maret 2021)

Sehingga dapat di ketahui bahwa pegawai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat dimana masyarakat belum puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Enrekang mengenai reliability atau kehandalan menyatakan bahwa

“ Saya kira dek pegawai disana waktu saya pergi mengurus IMB belum maksimal saya liat dalam memberikan pelayanan secara akurat tapi mereka sudah cukup bisa dalam memberikan pelayanan. (wawancara dengan MS 22 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai di dinas penanaman modal di bidang penyelenggara pelayanan perizinan itu belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat yang mengurus IMB namun sudah cukup bisa dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai Reliability menyatakan bahwa

“ Di dinas penanaman modal terutama di bidang pelayanan pelenggara perizinan itu itu belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat namun saya kira mereka itu akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yang mengurus IMB. (Wawancara dengan HA Pada 25 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai di dinas penanaman modal di bidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat namun mereka akan berusaha memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus IMB.

Berdasarkan hasil wawancara menulis dengan beberapa Informan maka menulis dapat mengimpulkan hasil wawancara tentang realiability adalah masyarakat yang mengurus IMB itu akan diberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang dilayani bisa mempercayai petunjuk dan arahan yang akan diberikan. pegawai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat dimana masyarakat belum puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. pegawai di dinas penanaman modal di bidang penyelenggara pelayanan perizinan itu belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat yang mengurus IMB namun sudah cukup bisa dalam memberikan pelayanan.

c. Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pemohon izin mendirikan bangunan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPSTP di Kabupaten Enrekang mengenai Responsiveness menyatakan bahwa

“Yang penting datanya lengkap hari ini juga selesai ya kalau data dan informasi dan persyaratan administrasi lengkap, apabila data dan persyaratan itu

lengkap yang di ajukan oleh pemohon maka satu hari paling tinggi dua hari kalau sudah sampai disini. Yaitu ada surat keterangan dari desa, lura, camat ini hari satu hari terbit”(wawancara dengan KS pada tanggal 18 Februari 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa apabila data yang pemohon Izin mendirikan Bangunan lengkap dalam satu haripun IMB bisa selesai tapi ketika berkas pemohon tidak lengkap maka tidak akan di proses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Responsiviness menyatakan bahwa

“Artinyakan disini toh kita kasih isi blangko toh dikasih liatmi ini sambil dia tanyakan kalau pasti ada dia tanyakan bagaimana apa yang diisi disini toh setelah itukan mereka setelah itukan mereka isimi kalau lengkap dibawah lagi kesini, kita juga kalau untuk dikecamatan toh kita simpan teman dikecamatan, ada tenaga ptsp di kecamatan disana sebagai penghubung kalau untuk menjelaskan tentang pengisian blangko mereka kan bisa di kalau berkasnya, biasanya mereka juga yang bawah kesini jadi bisa memohon bukan lagi yan g datang kesini bawah, anggaphlah di Alla' toh ada teman di Alla' mereka isi kasih blangko pemohon toh, itu yang pemohon yang orang Alla' bisa ndak kesini mi, dia lengkapi saja semua berkasnya nanti teman yang bawah kesini” (wawancara dengan MI pada tanggal 25 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa setelah dikasih blangko dan blangko yang di kasih itu kemudian dia isi dan akan dikasih petunjuk kepada pemohon dan di setiap kecamatan pun ada disimpan staf atau tenaga honorer untuk mempermuka masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Responsiviness menyatakan bahwa

“ Kan pos-posnya dibagi sehingga pegawai bisa memahami job-jobnya setiap pos sehingga tidak ada lagi saling menunjuk-nunjuk” (wawancara NRA pada tanggal 6 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa dalam pelayanan itu dibagi setiap pos dan setiap pos itu lain jobnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Responsiviness menyatakan bahwa

“ Ya kalau mau secepatnya berkasnya harus dilengkapi sesuai dengan petunjuk yang ada, itu na lambat itu proses izin adek kalau memang berkasnyaang kami minta tidak tercantum didalam, umpanya begini adek kalau ini hari berkasnya lengkap toh bisa jadi ini hari, cuman kalau IMB itu harus ada namanya pemeriksaan lokasi jadi kalau di pemeriksaan lokasi itu biasa yang tertunda berapa hari karena kami terkendala di tim teknis, tapi kalau disini adek selesai dari tim teknis, kecuali kalau atasan tidak ada untuk tanda tangan tapi kalau ada atasan untuk tanda tangan bisa selesai satu hari” (wawancara dengan NM pada 17 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa apabila berkas yang harus disiapkan pemohon itu lengkap maka secepatnya IMB pemohon itu akan keluar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di kabupaten Enrekang mengenai Resvonsiviness menyatakan bahwa

“ Pada saat saya kesana pegawai disana sudah menyampaikan informasi yang jelas mengenai pelayanan pengurusan IMB sehingga saya bisa paham” (wawancara dengan RS 20 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal Di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan IMB itu sudah memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Enrekang mengenai resvonsiviness menyatakan bahwa

“Waktu pegawai menyampaikan informasi kepada saya mengenai IMB saya kurang paham karena penjelasannya itu tidak terperinci secara jelas” (wawancara dengan MS 22 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Enrekang mengenai Responsiviness menyatakan bahwa

“Pegawai disana dia menyampaikan informasi kepada saya penyampaiannya itu saya paham karena penyampaiannya bagus”. (wawancara dengan HA 25 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa Pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan mereka memberikan informasi kurang jelas sehingga masyarakat kurang paham apa yang pegawai jelaskan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan dalam penelitian ini mengenai indikator Resvonsiviness, apabila data yang pemohon Izin mendirikan Bangunan lengkap dalam satu haripun IMB bisa selesai tapi ketika berkas pemohon tidak lengkap maka tidak akan di proses, setelah dikasih blangko dan blangko yang di kasih itu kemudian dia isi dan akan dikasih petunjuk kepada pemohon dan di setiap kecamatan pun ada disimpan staf atau tenaga honorer untuk mempermuka masyarakat, pegawai di Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas. Pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan mereka memberikan informasi kurang jelas sehingga masyarakat kurang paham apa yang pegawai jelaskan.

d. Assurance atau jaminan

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai DPMPTSP untuk menumbuhkan rasa percaya para pemohom IMB kepada DPMPTSP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Assurance menyatakan bahwa

“Jaminannya bahwa apabila data dan informasinya itu lengkap Insyaallah terbit dalam jangka waktu satu hari yang penting itu tadik memenuhi syarat administra”(wawancara dengan KS pada tanggal 18 Februari 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa apabila data dan informasi lengkap akan dijamin secepatnya IMB kan dikeluarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Assurance menyatakan bahwa

“Jaminannya itu di SOP dek di tentukan kalau IMB sekian hari dengan catatan lengkap, artinya lengkap itu rekomendasinya apapun semua lengkap ya tinggal di serahkan kesini”(wawancara dengan MI pada tanggal 25 maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa apabila data dan rekomendasih lengkap maka pemohon akan menyerahkan ke pelayanan IMB dan akan segera di proses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Assurance menyatakan bahwa

“Kita meyakinkan kemasyarakat saja, apalagi kalau tidak ada kendala-kendala yang kita dapatkan, kita bisa jamin bahwa dalam pengurusan IMB akan di urus sebagaimana mestinya”(wawancara NRA pada tanggal 6 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan memberikan keyakinan kepada masyarakat dan apabila tidak ada kendala yang ditemukan pegawai maka IMB pemohon akan segera di proses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Assurance menyatakan bahwa

“Di Penanaman Modal itu akan mengusahakan memberikan jaminan terbaik sesuai dengan aturan yang ada”.(wawancara dengan NM pada 17 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan memberikan jaminan terbaik kepada pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di kabupaten enrekang mengenai Assurance menyatakan bahwa

“Pada saat saya mengurus IMB pegawainya disana meyakinkan saya dan menjamin IMB saya akan cepat selesai”(wawancara dengan RS tanggal 20 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat.

Berdasarkan semua hasil wawancara penulis mengenai Assurance maka penulis dapat menyimpulkan bahwa apabila data dan informasi lengkap akan dijamin secepatnya IMB kan dikeluarkan apabila data dan rekomendasih lengkap maka pemohon akan menyerahkan ke pelayanan IMB dan akan segera di proses. pegawai akan memberikan jaminan terbaik kepada pemohon sehingga konsumen bisa merasakan pelayanan yang baik di kantor. pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat.

e. Empaty

Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemohon IMB dengan berupaya memahami keinginan pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPSTP di Kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Saya kira kalau perhatian tugas kami itu harus sepenuhnya memberikan pelayanan siapapun yang datang, semua orang sama kita perhatikan dari 26 jenis pelayanan perizinan semua itu dilayani dengan bagus ya dan sampai hari ini nda ada juga orang yang komplek, jadi kita menganggap bahwa apa yang kita lakukan, pelayanan yang kita lakukan selama ini oke-oke saja dan anak-anak itu di bidang pelayanan itu kan siap di depan, kita sudah liat siap sarana prasarannya peralatannya siap, tenaganya siap, tenaga yang kita gunakan ini memang mayoritas dia adalah tenaga kontrak pegawai tidak tetap tapi dia punya kemampuan member pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena memang kita utamakan pelayanan”.(wawancara dengan KS pada tanggal 18 Februari 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan sepenuhnya memberikan perhatian kepada pemohon tanpa ada unsure membeda-bedakan semuanya akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa terkecuali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPSTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“ Saya kira kalau perhatian itu bagaimana kita berusaha memudahkan masyarakat toh ada teman-teman di kecamatan mereka yang pasilitasi masyarakat merka yang bantu bagaimana caranya isi blangko apa-apa yang dilengkapi, karena kan aga’ repot kasian kalau masyarakat yang langsung kesini kecuai kalau punungsi-pungsi usaha yang kaya ada dokumen kaya SPPLnya kan tidak boleh diwakili itu” (wawancara dengan MI pada tanggal 25 Maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan berusaha bagaimana akan memudahkan pemohon dan member petunjuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPSTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Kita memberikan setiap akhir pelayanan kita selalu memberikan survey yang dilakukan oleh masyarakat langsung disitu kita bisa mengetahui apa kekurangan kita, dari kekurangan itu kita belajar kita bisa melayani masyarakat lebih baik”.(wawancara NRA pada tanggal 6 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan member survei kepada masyarakat langsung sehingga pegawai bisa tau apa kekurangan mereka dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor DPMPTSP di Kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Bidang pelayanan Perisinan IMB memberikan perhatian kepada masyarakat bagian IMB kami dari Dinas Penanaman Modal setiap kecamatan kami menyimpan anak-anak tenaga honorer toh untuk memberikan petunjuk ataukah untuk meninjau pada tiap-tiap kecamatan itu kami menyimpan menugaskan anak suka rela disana staf untuk meninjau dari satu kecamatan apabila ada IMB itu dia bisa terjun langsung untuk memberikan petunjuk bahwa kita harus mengurus IMB apa bila kita membangun rumah toh jadi kami itu disetiap kecamatan ada staf kami simpan disana untuk melihat oh ini ada rumah disana harus dierikan arahan toh kalau sudah itu kan masyarakat biasa tidak tau bahwa kalau kita bikin rumah harus ada IMB karena biasa takut datang ke kantor, jadi kami terjunkan mi staf kantor untuk turun akhirnya masyarakat bisa memahami bahwa setiap membangun itu harus ada IMB Alhamdulillah sekarang dari kecamatan dari desa masyarakat sudah mengetahui bahwa ada aturan pemerintah bahwa apabila kita mendirikan rumah harus ada IMB jadi masyarakat sudah memahami itulah tugas kami dari PTSP bagaimana cara ita mendekati masyarakat harus dia tau bahwa apabila ada kegiatan umpamanya membuat rumah kita harus mengurus IMB”. (wawancara dengan NM pada 17 Maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai untuk memberikan perhatian disetiap kecamatan ada pegawai honorer dari Kantor DPMPTSP sehingga masyarakat mudah dan tidak kebingungan bagaimana caranya mengurus IMB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Saya kira pegawai disana di dinas penanaman modal pada saat saya kesana mengurus mereka sudah memberikan perhatian kepada saya”. (wawancara dengan RS 20 Maret 2021)

Sehingga dapat di ketahui bahwa pegawai di kantor dinas penanaman modal di bidang penyelenggara pelayanan perizinan sudah memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengurus IMB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Perhatinnya kesaya pada waktu itu sudah bisa dikatakan sudah bagus meskipun mungkin masih belum maksimal”(wawancara dengan MS pada 22 maret 2021).

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai dinas penanaman modal di bidang penyekenggara pelayanan IMB pegawainya sudah memberikan perhatian kemada masyarakat meskipun mungkin belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di kabupaten Enrekang mengenai Empaty menyatakan bahwa

“Pegawainya disana saya liat belum cukup baik untuk memberikan perhatian kepada masyaralat yang mengurus IMB karena mereka tidak langsung memberikan perhatian kepada masyarakat.(Wawancara dengan HA pada 25 maret 2021)

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan belum maksimal dalam memberikan perhatian kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan yang penulis wawancara maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai akan sepenuhnya memberikan perhatian kepada pemohon tanpa ada unsure membeda-bedakan semuanya akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa terkecuali. Untuk memberikan perhatian disetiap kecamatan ada pegawai honorer dari Kantor

DPMPTSP sehingga masyarakat mudah dan tidak kebingungan bagaimana caranya mengurus IMB. Pegawai akan berusaha semaksimal mungkin dan memanfaatkan kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian yang begitu bagus sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang pegawai lakukan.

C. PEMBAHASAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam pengurusan izin mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang dapat dikaitkan dengan teori yang menjadi rujukan yaitu teori Zeithaml dengan menggunakan 5 indikator yaitu Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati), dalam hal ini pegawai kantor DPMPTSP kabupaten Enrekang adalah stakeholder utama dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Enrekang.

1. Tangible

Dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus IMB akan mendapatkan pelayanan yang baik jika persyaratan yang di berikan sudah lengkap dan akan diproses namun ketika persyaratan untuk mengurus IMB tidak lengkap maka tidak akan di proses dan pegawai akan berusaha meberikan pelayanan yang baik dan memberikan pemahaman yang baik untuk masyarakat yang mengurus IMB. selain itu dapat diketahui bahwa pegawai kantor DPMPTSP dalam memberikan pelayanan khususnya di pelayanan IMB belum maksimal karena masyarakat yang Mengurus IMB masih menemukan kekurangan-kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemurusan

izin mendirikan bangunan di kabupaten Enrekang Sehingga dapat di ketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB.

Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikemukakan Zeithaml yang menyatakan bahwa Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa

2. Reliability

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai DPMPTSP di bidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

Dimana dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus IMB itu akan diberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang dilayani bisa mempercayai petunjuk dan arahan yang akan diberikan Tetapi pegawai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat dimana masyarakat belum puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai di dinas penanaman modal di bidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat namun mereka akan berusaha memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus IMB.

Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikemukakan Zeithaml yang menyatakan bahwa Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan pegawai DPMPTSP di bidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pemohon izin mendirikan bangunan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

dapat diketahui bahwa apabila data yang pemohon Izin mendirikan Bangunan lengkap dalam satu hampun IMB bisa selesai tapi ketika berkas pemohon tidak lengkap maka tidak akan di proses dan setelah dikasih blangko dan blangko yang di kasih itu kemudian dia isi dan akan dikasih petunjuk kepada pemohon dan di setiap kecamatan pun ada disimpan staf atau tenaga honorer untuk mempermuka masyarakat dan pegawai di Dinas Penanaman Modal Di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan IMB itu bisa memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas tetapi Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak terperinci secara jelas.

Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml yang menyatakan bahwa Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance atau jaminan

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai DPMPTSP untuk menumbuhkan rasa percaya para pemohon IMB kepada DPMPTSP.

dapat diketahui bahwa pegawai akan memberikan keyakinan kepada masyarakat dan apabila tidak ada kendala yang ditemukan pegawai maka IMB pemohon akan segera di proses dan apabila data dan informasi lengkap akan dijamin secepatnya IMB kan dikeluarkan Sehingga dapat diketahui bahwa apabila data dan rekomendasih lengkap maka pemohon akan menyerahkan ke pelayanan IMB dan akan segera di proses dan dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat.

Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikatakan Zaithani menyatakan bahwa Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empaty

Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemohon IMB dengan berupaya memahami keinginan pemohon.

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan sepenuhnya memberikan perhatian kepada pemohon tanpa ada unsure membeda-bedakan semuanya akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa terkecuali.

Sehingga dapat diketahui bahwa pegawai akan member survei kepada masyarakat langsung sehingga pegawai bisa tau apa kekurangan mereka dalam memberi pelayanan. dan dapat diketahui bahwa pegawai untuk memberikan perhatian disetiap kecamatan ada pegawai honorer dari Kantor DPMPTSP sehingga masyarakat mudah dan tidak kebingungan bagaimana caranya mengurus IMB kemudian dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan sudah maksimal dalam memberikan perhatian kepada masyarakat.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dengan Wafiyah yang berjudul Kualitas Pelayanan Satu Smtu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dimana Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pada pelayan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menjalankan prosedur sesuai dengan standar operasional yang telah di tetapkan. Kualitas pelayanan pada pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat dikatakan baik, karena telah memenuhi 5dimensi (Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, Emphaty). Berbicara masalah kualitas, tentu terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Secara garis besar faktor yang menjadi pendukung antara lain adalah faktor kesadaran pegawai akan tugasnya, pengetahuan dan pengalaman pegawai selama melayani pelanggan, jumlah pegawai yang cukup memadai untuk merespon pelanggan yang datang, serta sarana prasarana yang bisa digunakan oleh semua pihak, baik pegawai maupun pelanggan. Adapun faktor penghambatnya antara lain adalah jaringan internet yang *trouled* dan pimpinan yang berwenan untuk memberikan paraf pada berkas

yang akan diterbitkan, sedang tidak berada di tempat atau sedang dinas keluar instansi.

Hal ini tentu sejalan dengan teori yang dikatakan Zaithaml menyatakan bahwa Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB di Kabupaten Enrekang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Tangible

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi tangible kurang baik dimana dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus IMB akan mendapatkan pelayanan yang baik jika persyaratan yang di berikan sudah lengkap dan akan diproses namun ketika persyaratan untuk mengurus IMB tidak lengkap maka tidak akan di proses dan pegawai akan berusaha meberikan pelayanan yang baik dan juga terdapat kekurangan-kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemurusan izin mendirikan bangunan di kabupaten Enrekang Sehingga dapat di ketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB

2. Raeliability

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Raeliability kurang baik Pegawai di sebabkan karena kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat dimana masyarakat belun puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang

3. Responsivenees

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Responsivenees kurang baik dimana Penyelenggara Pelayanan Perizinan IMB itu bisa memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas tetapi Dinas Penanaman Modal di Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan memberikan informasi kurang di pahami masyarakat karena cara penjelasannya tidak teroerinci secara jelas

4. Assurance atau jaminan

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Assurance atau jaminan kurang baik dapat diketahui bahwa apabila data dan rekomendasih lengkap maka pemohon akan menyerahkan ke pelayanan IMB dan akan segera di proses dan dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat kurang baik

5. Empaty

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Empaty sudah baik dapat diketahui bahwa pegawai untuk memberikan perhatian disetiap kecamatan ada pegawai honorer dari Kantor DPMPTSP tidak kebingungan bagaimana caranya mengurus IMB kemudian dapat diketahui bahwa pegawai dibidang penyelenggara pelayanan perizinan sudah maksimal dalam memberikan perhatian kepada masyarakat di sebabkan

B. Saran

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan beberapa kesimpulan, maka peneliti memberikan saran berdasarkan hasil penelitian ini sebagai berikut;

1. Disarankan Kepada Pemerintah setempat agar dapat lebih memperhatikan kinerja kantor DPMPTSP terutana dibidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan IMB
2. Untuk pihak kantor DPMPTSP terutana dibidang penyelenggara pelayanan perizinan dalam memberikan IMB harus memperkuat sosialisasi dan megembangkan cara memberikan informasi kepada masyarakat tentang cara pengurusan IMB sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih baik lagi.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin membuat penelitian sejenis dan menamba teori, disamping teori yang telah dipakai pada penelitian ini, peneliti harap untuk peneliti yang akan datang, agar dapat memberikan penyempurnaan dari peneliti yang sudah ada ini, untuk dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. (1996). *Menguak Tabir Hukum (suatu kajian filosofis dan sosiologis)*. Jakarta: Chandra Pratama. Hlm 41.
- Anyar.(2002).*Tentang Bangunan Gedung, yang meliputi fungsi, persyaratan, penyelenggaraan, peran masyarakat, dan pembinaan*.Di peroleh <http://Jogloabang.com>.
- Atmosudirdjo, P. (1982). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hlm 8.
- Crystalia (2015).*Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Pangasih Kabupaten Kulon Progo*
- Dwiyanto,A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Pablik*, Jakarta: Pustaka pelajar.
- Fandy. (2012)*Tjiptono. Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: C.V Andi Offset, hlm 74
- Furkon (2018).*Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meraangin*
- Hardiyansyah.(2011)*Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media, hlm 23.
- Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 13.
- Kajian Politik Sinambela, et. al., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm 5.
- Manonie, S. (2014).*Kesadaran dan Kepatuhan Hukum. Pola perilaku hukum dalam suatu masyarakat warganya mematuhi peraturan yang berlaku.*
- Perda Kab.Enrekang Tentang Bangunan Gedung, peraturan daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangka.*
- Ragawino,B. (2006). *Teori-teori Dalam Lapangan Hukum Administrasi Negara*-Pustaka Unpad.
- Sugiono, (2010).*Metode Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Tamin, F.(2003). *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan*. DiPeroleh dari <http://publik.peraturan.bkpm.go.id>.
- UU No. 28 Tahun 2002 *tentang Bangunan Gedung*

UU No. 26 Tahun 2007 *tentang Penataan Ruang*

Wafiyah (2018). *Kualitas Pelayanan Satu Sintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya*

Yudiono, S.B.(2007). *Tentang Penataan Ruang, disahkan di Jakarta pada tanggal 26 april 2007.*





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Hassanudin No. 129, Tj. Tj. Makassar 90132, Sulawesi Selatan, Indonesia. E-mail: info@umh.ac.id



28 Jumadil Akhir 1442 H
10 February 2021 M

Nomor: 882/USU-4-VIII/1440/2021
Lamp: 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal: Permohonan Izin Penelitian
Kepada Yth.
Bapak / Ibu Bupati Parekang
Cq. Ka. Kantor Pemerintahan Moudal & Pelayanan Terpadu Soto
di-

Enrekang

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 0198/SP/A-I-VIII/1442-H/2020-M tanggal 10 Februari 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: MUHAMMAD MUHAMMADIYAH
No. Stambuk: 1056111111
Fakultas: Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan: Mahasiswa
Berkas telah dilaksanakan dan telah penunpitan dan dalam rangka penelitian skripsi dengan judul:

KEUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN IZIN MEMBIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN
PAREKANG

Yang akan dilaksanakan dan tanggal 15 Februari 2021 s.d. 15 April 2021

Sehubungan dengan maksud di atas, maka mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasannya diucapkan inakumullahu khalafan kami.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua (PBM)



021 401 7716





PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 2 Pajang Enrekang Telp/Fax (0420)-21009

ENREKANG

Enrekang, 11 Februari 2021

Nomor : 58/OPMPTSP/19/01/2021
Lampiran :
Perihal : Sijin Persepsi/UM

Kepada
Yth. 1. Kepala OPMPTSP Kab. Enrekang
2. Kepala Desa Parombean
Masing-masing
Di Tempat

Berdasarkan surat dari Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 882/US/C.4-UM/01/40/2021 tanggal 10 Februari 2021, memerintahkan agar mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : **Mub azmal**
Tempat Tanggal lahir : **Masene, 02 Desember 1999**
Inisial/Pekerjaan : **Mub**
Alamat : **Jl. Desa Parombean Km. 1 Lino**

Bermaksud untuk mendapatkan penelitian di daerah kantor saudara sebagai persyaratan penyusunan skripsi dengan kualitas Pelayanan terpadu satu pintu dalam Peningkatan dan Mendirikan Bangunan di Kabupaten Enrekang.

Dilaksanakan mulai, Tanggal 15 Februari 2021 s/d 15 April 2021.

Perhatian :

1. Mahasiswa wajib mematuhi segala peraturan yang berlaku dengan ketentuan:

- 1. Sebelum berangkat wajib melaporkan ke kantor Kepala Perencanaan Investasi setempat.
- 2. Tidak boleh pulang dan datang yang terlambat.
- 3. Mematuhi semua peraturan Perusahaan dengan baik dan tidak mengabaikan adat istiadat setempat.
- 4. Menyerahkan 1 lembar hasil penelitian hasil akhir ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Konfirmasi sebagai penelitian

Am Supatri, Kepala Dinas
Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Enrekang

Dit. J. HANSY KAHU, M.Pi
Pangkat: Pembina Utama Madya
NIP. 19641231 198503

- 1. Kepala Dinas
- 2. Kepala Seksi
- 3. Kepala Bidang
- 4. Kepala Subbidang
- 5. Kepala Subbagian
- 6. Kepala Subbagian
- 7. Kepala Subbagian
- 8. Kepala Subbagian
- 9. Kepala Subbagian
- 10. Kepala Subbagian

Di Tempat



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Makassar

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 2 Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang 91229
ENREKANG

LAPORAN DATA SIBH, SIBH DAN NOS SIBH
TAHUN 2020

SIBH NO.	BULAN	PEMBAYARAN
1	JANUARI	...
2	FEBRUARI	...
3	MARSI	...
4	APRIL	...
5	MAYI	...
6	JUNI	...

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

SALINAN



BUPATI ENREKANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI ENREKANG
NOMOR 41 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN BANGUNAN GEDUNG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI ENREKANG,

Menimbang: a. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung, perlu mengatur ketentuan yang lebih rinci mengenai penyelenggaraan dan Mendirikan Bangunan Gedung, Tim Ahli Bangunan Gedung, Sertifikat Laik Fungsi, Pengkaji Bangunan, Pembongkaran Bangunan Gedung, dan Penataan Bangunan Gedung;

b. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, perlu diatur tugas dan kewenangan perangkat daerah dalam penyelenggaraan layanan urusan bangunan gedung;

c. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu, perlu mengatur ketentuan mengenai retribusi lain Mendirikan Bangunan Gedung;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung Kabupaten Enrekang.

Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Kabupaten Enrekang dan Kabupaten

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



gambar:struktur organisasi

