

**AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI
KOTA PAREPARE**

Disusun dan diusulkan oleh

MISWATI

Nomor Stambuk : 105610505714



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

2018

AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA PAREPARE

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Serjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh:

MISWATI

Nomor Stambuk : 105610505714

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

TAHUN 2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Miswati
NomorStambuk : 10561 05057 14
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si

Pembimbing II

Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si

Mengetahui :

Dekan



Fisipol Unismuh Makassar

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

Nasrulhaq, S.Sos., MPA

PENERIMA TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor ; 1327/FSP/A.I-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) dalam program studi ilmu administrasi Negara di Makassar pada hari selasa tanggal 20 agustus tahun 2018.

TIM PENELITI

Ketua

Sekretaris


Dr.Hj. Ihyani Malik S.Sos,M.Si


Dr. Burhanuddin S.Sos.M.Si

Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (ketua)
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M Si
3. Drs. Ruskin Azikin,MM
4. Dra.Hj.Musliha Karim, M. Si


()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Miswati

Nomor Stambuk :105610505714

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Oktober 2017

Yang Menyatakan,



Miswati

ABSTRAK

Miswati , 2018. Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Parepare

(dibimbing oleh Andi Rosdiyanti Rasak dan Juliati Saleh).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Parepare. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi dengan pedoman informan yaitu Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Kepala Bidang Tata Ruang, Sekertaris Bidang, Kasi perisinan dan staf dan Pengguna Jasa. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Parepare belum akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang berdasarkan pada kepatuhan terhadap prosedur, pelayanan publik yang murah biaya, kepatuhan terhadap standar dan waktu dan pelayanan publik yang responsif . Adapun faktor pendukung yaitu kerja sama antara aparat dan landasan hukum dan faktor penghambat yaitu tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan dan kemampuan sumber daya manusia masih kurang. Oleh karena itu, perlu kiranya pemerintah meningkatkan transparansi dan akuntabel dalam pelayanan terutama pada biaya pelayanan yang di keluarkan masyarakat pengguna jasa. Lamanya proses pengurusan pelayanan izin mendirikan bangunan lebih banyak disebabkan oleh syarat dan mekanisme yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan.

Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Alhamdulillah RabbilAalamin, sudah sepatutnya penulis ucapkan sebagai tanda rasa syukur kepada Allah SWT. Dia-lah Allah yang Maha pengasih yang tidak pernah pilih kasih. Dia-lah Allah yang Maha penyayang karena dengan rasa kasih sayang-Nyalah sehingga penulis skripsi yang berjudul: “ **AKUNTABILITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA PAREPARE**”, dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya doa dan bantuan banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan simpuh buat kedua orang tua tercinta (Justamin dan Sitti Hadija). Terima kasih atas segala doa dan bimbingannya, kasih sayang yang tulus, jasa dan pengorbanannya sepanjang masa sehingga skripsi ini bisa penulis kerjakan dengan baik. Semoga Allah SWT memberikan umur yang panjang dan selalu dalam lindungan-Nya. Terima kasih yang tulus dan mendalam khususnya kepada sodara kandung tercinta, Samsir dan Rudi serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan bantuan berupa moral maupun material selama penulisan menempuh pendidikan sampai pada penyelesaian skripsi ini.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kepada dua orang pembimbing saya, Ibu Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si sebagai pembimbing I, dan Ibu Dra.Hj. Juliati Saleh, M.Si, sebagai pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan yang berharga sejak dari awal sampai selesai

skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis tak lupa mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Justamin Ibu Sitti Hadija serta kedua sodaraku Samsir dan Rudi dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan bantuan baik berupa moril maupun material sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Andi Rosdiyanti Rasak, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Burhanuddin S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan sampai tahap penyelesaian studi.
6. Para pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Parepare yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi sehingga menunjang dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014 terkhusus kelas F yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini

8. Terima kasih yang tulus dan mendalam kepada sahabat terkasi Takika, Uni,Doko,Eva dan Dinda sebagai motivator hidupku yang tiada hentinya memberi semangat kepada penulis untuk tetap optimis dalam mengejar cita-cita juga memberi doa kepada saya .
9. Terima kasih kepada Teman baikku Erni, Mitta, Azisa, Eni, dan Ikka yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

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 membatuhkan.

Makassar, 24 Juli 2018



Miswati

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan.....	8
B. Konsep Pelayanan Publik.....	18
C. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	26
D. Kerangka Pikir.....	27
E. Fokus Penelitian.....	30
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	33
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknis Analisis Data.....	35
G. Pengabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penyelenggaraan Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.....	66
--	----

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA.....	84
---------------------	----

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman modern sekarang ini, banyak sekali dilakukan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan. Pembangunan terjadi menyeluruh berbagai tempat hingga ke pelosok-pelosok daerah. Kegiatan pembangunan diharapkan dapat menunjang perekonomian Negara, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam hal ini pemerintahlah yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk mengusahakan kesejahteraan bagi warga Negeranya. Dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya itu, menyebabkan begitu banyak keterlibatan Negara (pemerintah) dalam kehidupan warga negaranya, tidak sebatas berinteraksi, tetapi sekaligus masuk dalam kehidupan warganya. Pemerintah melaksanakan tugas Negara, sementara di sisi lain warga juga mempengaruhi pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik yang berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar unuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat

penting memperoleh perhatian kita bersama, akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintahan. Jika akses dan saluran ini diberih oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Lembaga Administrasi Negara (2000) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid yang bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang kosntruktif diantara dominan-dominan negara, sektor swasta dan masyarakat Faisal Abdulla (2009:4).

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berusaha menerapkan *good governance* dengan baik. Berbagai assessment yang diadakan oleh lembaga-lembaga internasional selama ini menyimpulkan bahwa Indonesia sampai saat ini belum pernah mampu mengembangkan *good governance*. Mungkin karena alasan itulah gerakan reformasi yang digulirkan oleh para mahasiswa dari berbagai kampus telah menjadi *good governance* masih terbatas pada praktik KKN (*Clean Governance*).

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dilakukan lebih efisien dengan tidak mengurangi dan mengubah pola pikir bahwa birokrasi menjadi komersial, tetapi tetap pada upaya peningkatan pelayanan. Dengan

profesionalisme aparat dan keberdayaan birokrasi, diharapkan akan mampu melayani tuntutan pelayanan sektor publik dalam hal kebutuhan masyarakat Pandji Santosa (2008: 75).

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefenisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan sudah merupakan hal yang mendapat perhatian mendasar, termaksud bagi publik di Kota Parepare. Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara berupa mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri . Kondisi tersebut antara lain dipengaruhi oleh masyarakat, kemampuan pegawai , peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masi ada sebagian masyarakat yang memilih untuk tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan. Masalah ini belum teratasi oleh pihak pemerintah Kota

Parepare disebabkan dalam menjalankan pelayanan kurang maksimal. Adapun beberapa masalah yang terjadi di lapangan yaitu:

1. Kurangnya kejelasan teknis administrasi maupun biaya.
2. Tidak tepatnya waktu dalam pengurusan sehingga masyarakat harus menunggu sangat lama.
3. Kurangnya rasa keamanan yang diterima oleh masyarakat seolah-olah masyarakat dibohongi sehingga masyarakat kurang berkeinginan untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan.
4. Kurangnya rasa tanggungjawab yang diberikan oleh aparat pemerintah.
5. Permintaan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Banyak tantangan yang kemudian akan dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat kota Parepare terkait dengan pembagunan infrastruktur dan pembagunan lainnya. Melihat hal tersebut pemerintah banyak melakukan pembagunan mulai dari pembagunan fisik maupun nonfisik. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan Izin Mendirikan Bangunan . Hal ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 10 Tahun 2011-2031 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Parepare.

Izin Mendirikan Bagunanan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikeluhkan oleh banyak masyarakat. Di mana IMB ini dikeluarkan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dan Dinas Tata Ruang dan Bagunan selaku penyelenggara yang memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi intusi yang biasa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan publik. Praktik-pratik KKN yang terjadi dalam kehidupan birokrasi telah membuat birokrasi semakin jauh dari masyarakatnya. Dominasi birokrasi dalam kehidupan politik dan ekonomi selama ini ternyata juga menciptakan berbagai distorsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cenderung memperburuk krisis ekonomi dan politik yang terjadi. Dalam situasi seperti ini maka amat sulit mengharapkan pemerintah dalam birokrasinya mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pemerintah telah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik diatas menunjukkan belum termanifestasikannya pemberian pelayanan publik yang cepat, resposif, dan murah biaya dalam hal akuntabilitas proses menurut Ellwood. Hal ini mengidentifikasikann aparat birokrat belum akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor:26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksudnya ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di samping itu, IMB merupakan salah satu retribusi Kota Parepare yang berarti sumber pendapatan Daerah. Kantor pelayanan administrasi

perizinan dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan yang merupakan penyelenggara pelayanan IMB harus memiliki kapabilitas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu cara kapabilitas yang harus dimiliki adalah akuntabilitas suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders

Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya akuntabilitas pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, yaitu pemberiyan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya (Elwood). Maka, menjadi suatu keharusan bagi Kantor pelayanan Administrasi perizinan kota Parepare dan Dinas tata Ruang dan Bangunan untuk akuntabel dalam memberikan pelayanan yang biasa memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Parepare.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas maka masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Parepare?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

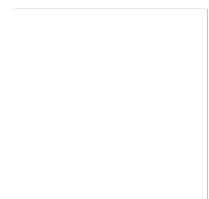
Berdasarkan pada uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Parepare.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bagunan (IMB) di Kota Parepare.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian ,masukan dan sumbangan pemikiran yang diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kota Parepare agar kedepannya lebih baik dalam hal akuntabilitas pelayanan Izin Mendirikan Bagunan (IMB).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Akuntabilitas

1. Defenisi Akuntabilitas

Akuntabilitas didefenisikan sebagai salah satu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawabkan yang dilaksanakan secara periodik Soedarmayanti (2004; 2-3).

Berikut ini dikemukakan beberapa defenisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar, kalangan akademisi dan pemerintahan, diantaranya adalah sebagai berikut: Waluyo (2007) mendefenisikan Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawab, dan akuntabel. Artinya kata akuntabel adalah :

1. Dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungutatkan kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan.
2. Memiliki kemampuan untuk dipertanggunggugatkan secara eksplisit.
3. Suatu yang biasa diperhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Menurut Kohler, (1995:190) akuntabilitas didefinisikan sebagai :

1. Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otoritas atau wewenang yang dimiliki.

2. Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang haruskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau keabsaan (*custom*).

Kumorotomo (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian, akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

The Public Administration Dictionary, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno (1992:68) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan di batasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk memepertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan professional, etika, pragmatismis untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manejer dalam tugas sehari-harinya. Konsep akuntabilitas

sebagai pemeriksaan dalam tugas sehari-hari. Konsep akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak ditekankan daripada bagian dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerapkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban .

Akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam suatu kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-individu untuk mengelolah sumber-sumber daya publik yang ada untuk menyajikan dan melaporkan segala tindakan kegiatannya yang dapat menjawab dan menerangkan kinerja suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta pertanggungjawaban.

2. Jenis Akuntabilitas

Sheila Elwood, (1993:44) Mengemukakan 4 (empat) jenis akuntabilitas publik yaitu :

- a. Akuntabilitas Hukum dan peraturan (*accountability for probity and legality*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap

hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dengan penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan (*compliance audit*).

- b. Akuntabilitas proses (*proses accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya.
- c. Akuntabilitas Program (*program accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- d. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penelitian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwood diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggungjawab disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang dimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

Berbeda halnya dengan Yango (2000:32) yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu:

- a. *Raditional* atau *regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efesiensi pelaksanaan administarasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisikal dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.
- b. *Managerial Accoutability*, yang menititberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
- c. *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan pada peraturan yang berlaku.
- d. *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Manggaukang (2006:44-45) yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantara yaitu:

1. *Traditional* atau *regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang

mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.

2. *Managerial Accountability*, yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
3. *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku.
4. *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

Jenis akuntabilitas yang telah dipaparkan, maka penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan termasuk dalam akuntabilitas proses menurut Sheila Elwood, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, respositif .

Akuntabilitas tidak hanya memberi pernyataan finansial pada otoritas atau lembaga yang lebih tinggi, namun merupakan mekanisme pengungkapan pandangan. Penggambaran fungsi dan kekuasaan menurut garis hirarki saja tidak akan mendukung akuntabilitas, maka horizontal tentang kekuasaan dan otoritas juga penting. Akuntabilitas merupakan proses dialog antara pejabat publik dan penerima layanan: maka pemahaman penerima layanan sangat penting.

3. Indikator Akuntabilitas

Richard Mulgan (200:28) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai ; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas .

Jadi menurut Richard Mulgan (2000:34) akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini :

1. Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal ?
2. Adakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup memadai ?
3. Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas?
4. Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai ?
5. Apakah sumber daya yang ada telah dimanfaatkan secara optimal ?

6. Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien?

Akuntabilitas sebagai instrumen kontrol dapat mencapai keberhasilan hanya jika :

1. Pegawai publik memahami dan menerima tanggungjawab atas hasil yang diharapkan dari mereka.
2. Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggungjawab; bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan.
3. Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara penyampaiannya.
4. Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi .

Dimensi akuntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan yang bersumber dari Sheila Elwood (2008) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

1. kepatuhan terhadap prosedur.
2. pelayanan publik yang murah biaya.
3. kepatuhan terhadap standar waktu.
4. pelayanan publik yang responsif

Adapun penjelasan menurut Teori Sheila Elwood yaitu :

1. Kepatuhan terhadap prosedur

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan.

2. Pelayanan publik yang murah biaya

Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Kepatuhan terhadap standar dan waktu

waktu pengurusan/penyelesaikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

4. Pelayanan publik yang responsif

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif tentu pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dwiyant, dkk (2002) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip

orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa ;

2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Sementara, Plumter, (2006) menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. *Exemplary leadership*, dimaksudkan bahwa seseorang pemimpin harus sensitif, akuntabel dan transparan kepada bawahan;
- b. *Public Debate*, artinya sebelum kebijakan yang besar disahkan seharusnya diadakan publik debate terlebih dahulu untuk mencapai hasil maksimal;
- c. *Coordination*, dimaksudkan bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas;
- d. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan organisasi;
- e. *Explicitness and clarity*; artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan;
- f. *Legitimacy and acceptance*, tujuan dan makna akuntabilitas yang harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak sehingga standar dan aturannya dapat ditemukan dapat diterima oleh semua pihak;

- g. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggungjawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah;
- h. *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu dibuatkan pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut;
- i. *Feed back and evaluation*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dan akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat.
- j. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi dimasyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat.

B.Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan yang Akuntabel

Secara teoritis, konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat relevan dengan konsep masyarakat madani yang pernah diwujudkan oleh sistem pemerintah nomokrasi Islam pada zaman berlakunya konstitusi Madinah. Dalam masyarakat madani, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibangun dalam suatu tatanan yang demokratis dan responsif. Pembangunan suatu pemerintahan yang mengandung unsur-unsur demokratis dan

responsif diperlukan suatu upaya yang relevan guna mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang demokratis dan responsive Abdullah (2009).

Menejemen Pelayanan Publik berkenaan dengan tata kelola pelayanan dan evaluasi sebagai mekanisme umpan balik menginovasi pelayanan yang dilakukan agen publik dalam memobilisasi sumber (pencapaian tujuan) dan alokasi sumber (adaptasi kepentingan publik) guna menyediakan pelayanan barang/jasa yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang memiliki daya ungkit atau daya dorong terjadi peningkatan kualitas kehidupan, peningkatan kesejahteraan, kemandirian, harkat dan mertabat bangsa Negara bangsa Noverman Duadji (2013).

Koteks pelayanan publik, pelayanan umum oleh Lembaga Adminitrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. "Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai denagan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" Sinambela (2006).

Pelayanan publik mencangkup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, salah satunya ialah perizinan mengenai Izin Mendirikan Bangunan.

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas. Atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu dan organisasi, sehingga Izin Mendirikan Bangunan merupakan izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek mempertahankan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan publik menurut Hardiansyah, (2011:11), antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode.
2. Perponil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Berdasarkan keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada

atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang konsep standar pelayanan

a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan:

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

1. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

2. Akurasi: produk pelayanan publik dikerjakan dengan benar, tepat, dan sah.

3. Tidak diskriminatif tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.

4. Bertanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

6. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
7. Kejujuran: cukup jelas.
8. Kecermatan: hati-hati, teliti dan telaten.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
10. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Akuntabilitas juga salah satunya dapat dilihat sebagai faktor pendorong yang menimbulkan tekanan kepada faktor-faktor terkait untuk bertanggungjawab atas pelayanan publik dan jaminan adanya kinerja pelayanan publik yang baik. Kontrol dari masyarakat merupakan faktor penting dalam menjelaskan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena esensi akuntabilitas adalah Kontrol. Kondisi yang terjadi selama ini adalah dominasi birokrasi dalam penyelenggaraan Negara telah mengerdilkan kekuatan lain dalam masyarakat sehingga nilai-nilai dan norma-norma penyelenggaraan seringkali tidak sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat.

2. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder". Dengan

demikian, tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku berkembang dalam kehidupan publik. Demikian masyarakat dapat bertanggungjawab untuk mengontrol segala tindakan yang diambil dalam pelaksanaan pelayanan karena pada prinsipnya, menurut Syamsuddin (2007: 87) bahwa, dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan yang efisien, namun juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-beda status dari masyarakat yang dilayani, atau anggapan bahwa keramahtamahan petugas masih belum optimal, masih adanya diskriminasi dan kenyamanan dalam pelaksanaan pembuatan IMB masih kurang diperhatikan oleh petugas Juliantara, (2005 : 44).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik.
 - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan

sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabilah terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme berlaku.
- f. Didesiakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan pruduk pelayanan.
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005).

Guna menjamin terwujudnya suatu tingkat kinerja yang diinginkan, efektivitas dan akuntabilitas publik akan banyak tergantung kepada pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan tersebut diatas meliputi: Pertama, terdiri dari publik dan konsumen pelayanan yakni pihak yang terkait dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka. Kedua, terdiri dari pimpinan dan pengawasan penyaji pelayanan publik, yang merupakan pihak-pihak berkepentingan terhadap pelayanan. Ketiga, terdiri dari penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua di atas.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor pelayanan Adminitrasi Perizinan kota Parepare dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan kota Parepare merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini

tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik, akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

C. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Penjelasan Peraturan Pemerintah RI No.36 tahun 2005, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termaksud dalam pemberian izin adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembagunaan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menepati bangunan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangunan yang dapat diterbitkan apabila rencana bagunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertahanan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek Lingkungan (Goenawan, 2009).

Pertimbangan penepatan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh

masyarakat, swasta maupun pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman. IMB berlaku pula untuk bangunan rumah tinggal lama yaitu bangunan rumah yang keberadaannya secara fisik telah lama berdiri tanpa atau belum ber-IMB. Selain untuk rumah tinggal, IMB juga berlaku untuk bangunan-bangunan dengan fungsi yang lain seperti gedung perkantoran, gedung industri dan bangunan fasilitas umum. IMB memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan.

Izin mendirikan bangunan berfungsi agar pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembagunaan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan untuk suatu keperluan, antara lain dalam hal pemindahan hak bangunan yang dimaksud sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada dasarnya merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi obyek permasalahan penelitian yang akan dilakukan. Maka dari itu, peneliti menarik untuk meneliti Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan faktor- faktor yang mendukung akuntabilitas pelayanan IMB. Dari dimensi akntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan di atas.

Untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi :

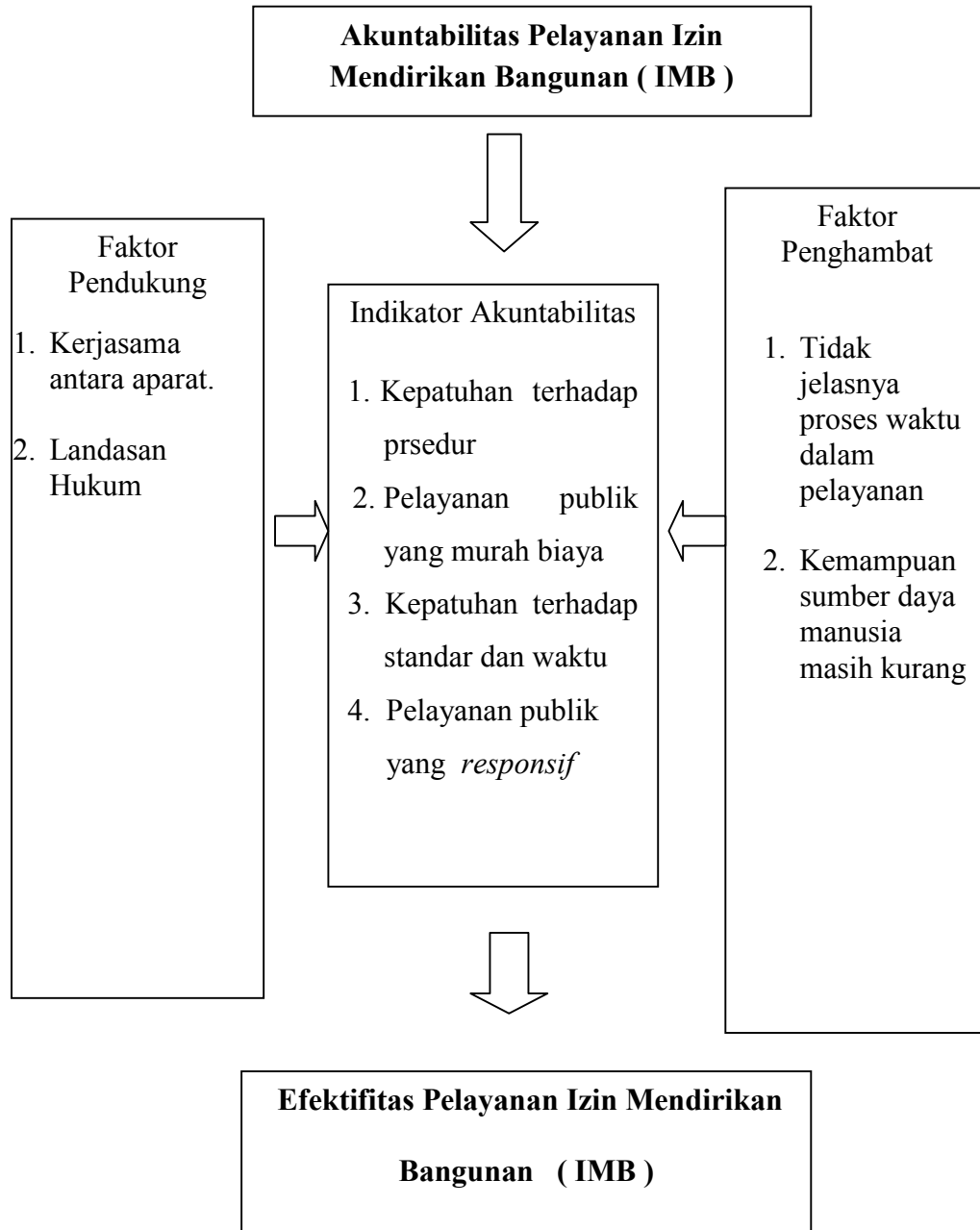
1. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
2. Adanya pelayanan publik dengan kepastian biaya.
3. Adanya kepatuhan terhadap standar waktu.
4. Adanya pelayanan publik yang responsif.

Adapun Faktor-faktor penyelenggaraan Akuntabilitas Pelayanan izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare

1. Faktor Pendukung
2. Faktor Penghambat

Lebih jelasnya dapat kita lihat bagan kerangka pikir dibawah ini :

Bagan Kerangka Pikir



E. Fokus Penelitian

Menjadi fokus penelitian ini adalah akuntabilitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di antaranya:

1. Kepatuhan terhadap prosedur.
2. Pelayanan publik yang murah biaya.
3. Kepatuhan terhadap standar dan waktu.
4. Pelayanan publik yang responsif.
5. faktor pendukung da faktor penghambat

F. Deskriptif fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi kesalahan terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan deskripsi fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Deskripsi fokus penelitian merupakan penejelasan dari kerangka pikir. Deskripsi fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepatuhan terhadap prosedur

Terdiri dari a. Kepatuhan aturan , b.Penetapan SOP

2. Pelayanan publik yang murah biaya

Terdiri dari a. Kepastian akan biaya, b.Pembiayaan yang trasparan

3. Kepatuhan terhadap standar dan waktu

Terdiri dari a. tidak jelasan waku, b. Pelayanan dengan cepat,tepat dan cermat

4. Pelayanan publik yang *rensponsif*

Terdiri dari : a. Merespon setiap pelanggan, b. Respon keluhan pelanggan

5. Kerjasama antara aparat terdiri dari a. Komunikasi yang baik b. Kerja sama atasan dan bawahan.

6. Landasan hukm terdiri a. Peraturan Perda

7. Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan terdiri dari a. Ketetapan Waktu.

8. Kemampuan sumber daya manusia pegawai masih kurang terdiri dari :

a. Melayani sikap ramah da sopan, b. Kedisiplinan pegawai dalam dalam melayani pengguna layanan

5. Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) adalah sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan setelah pelaksanaan proposal. Dari Mei sampai bulan Juni tahun 2018. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Parepare . Alasannya karena kurangnya kejelasan teknis administrasi maupun biaya, kurangnya rasa keamanan yang diterima oleh masyarakat seolah-olah masyarakat dibohongi sehingga masyarakat kurang berkeinginan untuk mengurus izin mendirikan bangunan dan tidak tepatnya waktu dalam pengurusan sehingga masyarakat menunggu sangat lama.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan adalah penekanan pada observasi dan wawancara untuk orang, sebagai lawannya adalah gambaran kondisi objektif secara ilmiah, dimana penelitian adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe fenomenologi. Istilah fenomenologi sering digunakan sebagai anggapan umum untuk menunjukkan pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Desain ini

sangat sesuai dengan studi atau peneliti yang bertujuan untuk menjelaskan atau mengungkapkan makna konsep atau fenomena pengalaman.

C. Sumber Data

Penelitian ini penulis menggunakan data yang menurut penulis sesuai dengan objek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran langsung terhadap objek penelitian. Adapun jenis data yang digunakan, antara lain :

1. Data primer adalah data yang diperoleh penelitian dari hasil Observasi dilokasi peneliian, wawancara langsung dari informan, dan dokumentasi berupa gambar yang dilokasi penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitan. Data sekunder diantaranya buku paket, jurnal, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah diteliti.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan penelitian ini di pilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pelaksanaan perizinan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di Kota Parepare.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Yaitu, teknik penerikan sampel secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan dan mendapatkan

data secara valid dan akuntabel. Adapun yang informan dalam penelitian ini adalah :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1	H.Kadarusman managurusi,SE	KM	Kepala Dinas Pekerja Umum dan Tata Ruang	1
2	M. Anwaramir S.STP,M.Si	AA	Kepala Bidang Tata Ruang	1
3	Rahman SE	RA	Sekretaris Kepala Bidang Tata Ruang	1
4	Suprianti S,Sos	SP	Staffi Izin Mendirikan Bangunan	1
5	Santi Jumiati Masrur Cinong	ST JU MA CI	Masyarakat Masyarakat Masyarakat Masyarakat	4
Jumlah				8

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan suatu penelitian. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yang digunakan dalam meneliti adalah :

- a. Observasi, adalah meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Parepare berupa pengamatan terhadap akuntabilitas proses pelayanan yang terjadi di Kantor Administrasi Perizinan dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan.
- b. Wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas yang dipimpin yang artinya peneliti mengadakan pertemuan langsung dengan

informan, dan wawancara bebas yang artinya peneliti bebas mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai dengan jenis pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

- c. Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biaya relative mudah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dokumen cenderung sudah lama , dan kalau ada yang salah cetak maka penelitian ikut salah pula mengambil datanya. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data-data yang dikumpulkan dengan teknik observasi dan wawancara cenderung merupakan data primer.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data langkah selanjutnya untuk mengelolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang terdapat komponen pokok. keempat komponen tersebut yaitu :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti dapat dilakukan.

3. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis makna peristiwanya menjadi dipahami..

G. Keabsahan Data

Triangulasi bermakna yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari berbagai sumber data, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain, serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

Keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yaitu :

- a. Triangulasi sumber yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengecek pada sumber lain keabsahan data yang telah diperoleh sebelumnya.
- b. Triangulasi teknik yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan bermacam-macam cara atau teknik tertentu untuk diuji keakuratan dan ketidak akuratannya.
- c. Triangulasi waktu yaitu triangulasi waktu berkenan dengan waktu pengambilan data yang berbeda agar data yang diperoleh lebih akurat dan kredibel dari setiap hasil wawancara yang telah dilakukan pada informan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Parepare

Secara Geografis, Kota Parepare memiliki posisi yang sangat strategis jika ditinjau dari segi arus transportasi darat dan laut, khususnya dalam menghubungkan wilayah Sulawesi Selatan dan wilayah bagian tengah dan timur Indonesia. Kota Parepare memiliki pelabuhan laut yang sangat mendukung kegiatan perdagangan dan jasa, sehingga menjadi daya tarik tersendiri untuk mengembangkan pertumbuhan ekonomi dan sektor-sektor lainnya. Wilayah administratif Kota Parepare meliputi 4 wilayah kecamatan dan terdiri atas 22 kelurahan dengan luas wilayah 99,33 km².

Letak geografis Kota Parepare berada pada titik koordinat 3°18'5"- 3°24'15 Lintang Selatan dan 120°20'15°- 120°25'4" Bujur Timur. Secara Umum wlayah Parepare memiliki peluang untuk dikembangkan sehingga dapat mendukung Kota Parepare sebagai pusat niaga, jasa dan pendidikan bahkan termaksud rencana pemerintah daerah menjadikan Kota Parepare sebagai pusat perdagangan beras di Indonesia Timur. Apalagi Kota Parepare didukung dengan keberadaan pelabuhan yang dapat menjadi akses pelayanan pada bagian tengah dan timur Indonesia. Secara administratif posisi Kota Parepare berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pinrang
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sidrap
- a. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Barru

b. Sebelah Barat berbatasan selat Makassar

Keadaan topografi wilayah Kota Parepare sangat bervariasi mulai dari wilayah datar hingga daerah berbukit kemiringan lahan Kota Parepare secara umum berada pada kisaran lereng antara 0,2%, 2-15%, 15-40% dan 40>%.

Sumber daya air Kota Parepare secara umum meliputi air permukaan dan air tanah. Bahkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat sangat tergantung pada sumur dalam atau sumur bor.

2. Gambaran Singkat Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang

a. Kedudukan

1. Dinas pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kota Parepare merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang menjadi kewenangan daerah, yang berkedudukan di bawah dan tanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ditetapkan melalui peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
2. Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Parepare dipimpin oleh seorang Kepala Dinas (eselon II b), yang berada dan bertanggung jawab kepada Walikota selaku Kepala Pemerintah Daerah Melalui Sekertaris Daerah Kota.
3. Rincian tugas, fungsi dan tata kerja masing-masing jabatan struktural dan Kelompok Jabatan Fungsional pada Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruangan diatur dengan Peraturan Walikota.

3. Visi dan Misi

Visi merupakan ide-ide dan rencana pemimpin untuk masa depan organisasi. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Parepare menjabarkannya melalui visi sebagai berikut :

“ Terwujudnya pembangunan infarastuktur yang merata dan berkelanjutan menuju Kota Parepare yang maju dan peduli”

Makna dari visi tersebut di atas adalah :

1. Pembangunan infrastruktur yang merata mengandung makna pembangunan yang tersebar dan menyentuh seluruh wilayah sehingga terjadi kesenjangan antara wilayah dan seluruh masyarakat Kota Parepare dapat merasakan dan menikmati hasil pembangunan.
2. Pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan mengandung makna Pembangunan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan serta mengembangkan kawasan-kawasan yang memiliki potensi dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi.
3. Kota Parepare yang maju mengandung makna Kota mempunyai kualitas dan kemampuan untuk berprestasi dan berdaya saing sehingga masyarakat Kota Parepare dapat sejajar atau bahkan lebih tinggi dari daerah lain, ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup dan tercukupinya kebutuhan kehidupan masyarakat.
4. Kota Parepare yang maju mengandung makna mempunyai keikhlasan dan empati untuk maju serta berkembang demi masa depan bersama

yang ditandai dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan daerah dan kelestarian lingkungan.

Misi

Misi merupakan sesuatu yang harus diemban dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Adapun misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Parepare dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas wilayah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dengan penyediaan jaringan jalan dan jembatan yang berkualitas. Dengan pembangunan dan pemeliharaan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana jaringan jalan/jembatan diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas wilayah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi.
2. Meningkatkan kualitas jaringan drainase dengan mengembangkan sistem drainase primer dan sekunder. Melalui pembangunan dan pengembangan sistem drainase primer dan sekunder diharapkan akan terwujud peningkatan kualitas sistem jaringan drainase.
3. Meningkatkan kualitas penyediaan air bersih dan penataan sanitasi lingkungan. Dengan pembangunan dan pengembangan fasilitas pengelolaan sarana dan prasarana air bersih serta penataan sanitasi lingkungan akan tercipta peningkatan kualitas penyediaan air bersih dan penataan sanitasi lingkungan.

4. Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur wilayah dengan tetap memperhatikan kaidah pelestarian dan keseimbangan lingkungan hidup. Melalui pembangunan dan penataan infrastruktur diharapkan akan terwujud pembangunan infrastruktur wilayah yang akan merata dengan tetap memperhatikan kaidah pelestarian dan keseimbangan lingkungan hidup.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang Kota Parepare diatur dalam peraturan Walikota Parepare Nomor 54 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang. Dinas ini juga bertanggung jawab dalam pelayanan masyarakat dibidang pengelolaan penerangan jalan melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) penerangan Jalan Umum.

Selain itu, dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga teknis daerah dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang berperan melakukan pendampingan pada SKPD dan Instansi Vertikal yang ada di Kota Parepare dalam menjalankan pembangunan sarana dan prasarana, seperti perlibatan dalam pengawasan teknis, supervisi, panitia pengadaan barang dan jasa, dan lain sebagainya.

Sedangkan dalam penyelenggaraan tugas dimaksud Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang Mempunyai Fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi pelaksana urusan pemerintahan bidang Pekerja Umum dan Penataan Ruangan.

- b. Pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi pelaksana urusan pemerintahan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
- c. Pemantuan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi pelaksana urusan pemerintah bidang.
- d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi pelaksana urusan pemerintah bidang Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang dan.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Pemimpin sesuai dengan tugas dan fungsi.

5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Parepare tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 54 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruangan.

Struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Parepare dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Sekertaris, membawahkan 2 Subbagian terdiri dari:
 - 1. Subbagian Administrasi Umum dan Kepegawaian dan
 - 2. Subbagian Program dan Keuangan.
- b. Bidang Bina Marga membawahkan 3 Seksi terdiri dari:
 - 1. Seksi Pembangunan Jalan
 - 2. Seksi Pemeliharaan Jalan dan
 - 3. Seksi Bina Konstruksi
- c. Bidang Cipta Karya membawakan 3 seksi terdiri dari

1. Seksi Penataan Bangunan dan Lingkungan
 2. Seksi Drainase dan
 3. Seksi Air Minum dan Air Limbah
- d. Bidang Sumber Daya Air membawahkan 3 Seksi terdiri dari:
1. Seksi Pengelolaan Sumber Daya Air
 2. Seksi Perlindungan Sungai dan Pantai dan
 3. Seksi Irigrasi
- e. Bidang Tata ruang membawahkan 3 Seksi terdiri dari:
1. Seksi Perencanaan Tata Ruang
 2. Seksi Pemanfaatan Tata Ruang
 3. Seksi Pengendalian Tata Ruang
- f. Kelompok Jambatan Fungsional

6. Kepegawaian

Dinas Pekerja Umum Daerah Kota Parepare mempunyai karyawan PNS sebanyak 60 orang , Pegawai tidak tetap (PTT) dan dan Pegawai Harian Lepas (PHL) sebanyak 41 orang Pegawai tersebut termasuk pegawai yang berada pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Penerangan Jalan Umum. Dari jumlah PNS tersebut sebanyak 16 orang menduduki jabatan structural, sedangkan 44 PNS sebagai pejabat Fungsional umum (staf) dengan kualifikasi sebagai berikut.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendirikan sebuah bangunan, masyarakat harus memiliki surat Izin

Mendirikan Bangunan, karena tanpa memiliki izin, maka bangunan akan di kata kan illegal oleh pemerintah yang sewaktu-waktu dapat dirobohkan pula oleh pemerintah. Hal ini, tidaklah diinginkan oleh masyarakat Kota Parepare yang telah memiliki kesadaran tinggi akan konsekuensi tersebut

Penyediaan pelayanan perizinan, aparat birokrasi sering kali tidak memberikan kepastian waktu dalam pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di kota Parepare pada pelayanan IMB , yang termaksud pada kategori akuntabilitas proses (Sheila Elwood) yang terkait dengan prosedur yang yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat;responsif; murah biaya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran Sheila Edwood untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi : 1). Kepatuhan terhadap prosedur, 2). Pelayanan publik yang murah biaya, 3). Kepatuhan terhadap standar dan waktu, dan 4). Pelayanan publik yang *responsif*. Faktor penghambat : 1). Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan, 2). Kemampuan sumber daya manusia masih kurang. Faktor Pendukung : 1) Kerjasama antara aparat. 2) landasan hukum.

1. Kepatuhan Terhadap Prosedur

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Parepare sesuai

dengan a. Kepatuhan Aturan dan b. Penetapan SOP. Pemohon yang mengurus izin mendirikan bangunan harus mematuhi peraturan yang berlaku yaitu melalui tahap demi tahap dalam proses pengurusan.

a. Kepatuhan Aturan

Kepatuhan artinya suka dan taat kepada pemerintah atau aturan dan disiplin kepatuhan bersifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau aturan. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar dan aturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan

Berikut penuturan petugas terhadap adanya pemohon yang tidak memenuhi persyaratan:

Berikut adalah wawancara dengan Staf Izin Mendirikan Bangunan

“Ada kalanya pemohon datang dengan membawahi berkas yang tidak lengkap, maka dengan segera kami memintanya untuk melengkapi berkas terlebih dahulu. Tapi ada juga pemohon yang masih belum lengkap berkasnya dapat diterima, namun belum memenuhi persyaratan, jelas itu tidak kami lakukan” (RU, 14 Mei 2018)

Dari hasil wawancara dilihat bahwa masyarakat datang untuk mengurus surat izin mendirikan bangunan, mereka datang membawahi berkas yang tidak lengkap sehingga mereka di suruh untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu oleh petugas .

Adapun penuturan pengguna jasa yaitu :

Saya diwajibkan meminta rekomendasi dan tanda tangan dari kepala lingkungan dan lurah setempat, belum lagi tanda tangan tetangga-tetangga dan sangat sulit mendapatkannya. Akibatnya saya harus kesana kemari untuk memenuhi persyaratan. (JU, 21 Mei 2018).

Kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan dari pemerintahan setempat adalah hal mutlak yang harus dipenuhi mengingat secara administratif wilayah tempat yang akan mendirikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah wewenang lurah/kepala Desa dan Camat.

Adapun penuturan wawancara dengan Kepala Bidang Tata Ruang Kota Parepare

“ Berbicara mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh kami sebenarnya betul-betul menjadi kebutuhan berkas untuk melengkapi permohonan izin yang diajukan oleh pemohon. Juga ada regulasi yang mengatur hal tersebut, sehingga kami tidak punya wewenang untuk mendesak atau mempercepat lurah/Kepala Desa dan Camat atau dinas-dinas terkait untuk mengeluarkan rekomendasi dan memberikan tanda tangan, rekomendasi tersebut penuhnya adalah hak dari Pemerintah setempat. Jika memang dirasa tidak layak maka jelas tidak akan ada rekomendasi atau izin yang keluar. Namun jika memang masyarakat merasa ada keganjilan dalam pemenuhan syarat atas izinnya kami sudah menyediakan bagian layanan pengaduan”.(AA,17 mei 2018).

Melihat bahwa prosedur/persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa izin mendirikan bangunan, mereka menyatakan pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan merasa memberatkan, seperti tanda tangan dan rekomendasi dari pejabat setempat dinas terkait yang tidak mudah untuk didapatkan.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa menyatakan :

Menurut saya, dari sana sudah memberikan kemudahan pada proses pelayanan yang saya ajukan dulu. Jadi di sana kan saya tinggal ngasih berkas aja yang harus dilengkapi apa aja, nah dari sana nya baru ngurus itu berkas sampai nanti hasilnya IMB jadi. Jadi ya saya rasa di mudahkan dalam mengurus IMB ini . (CI,15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan bisa diartikan bahwa pelayanan tersebut sudah dibuat sesederhana mungkin agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan. Kalaupun ada pengguna layanan yang merasa kesulitan dari pihak IMB siap membantu pelayanan tersebut.

Apabila ada pengguna jasa layanan/ pemohon yang tidak bisa mengisi formulir di karenakan merasa kesulitan, maka pengawai akan senantiasa membantu pengguna jasa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan

Berikut adalah wawancara Sekertaris bidang tata ruang Kota Parepare

Semisal pemohon tidak bisa mengisi formulir kan bisa kami bisa permudah dengan mengisikan formulir ataupun mendekte. (RA, 17 mei 2018).

Aparat pemberi layanan harusnya memberikan penjelasa yang mendetail mengenai persyaratan yang diberikan kepada masyarakat yaitu seperti memperoleh rekomendasi atau membatu dalam mengisi formulir dari pegawai setempat adalah hal yang mutlak yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

b. Penepatan SOP

Penyelenggaraan pelayanan khususnya pemberi layanan perizinan, sebelum di prosesnya izin yang diajukan masyarakat, maka penyediaan layanan dalam hal ini pemerintah perlu menetapkan prosedur yang merupakan ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi pemohon dari persyaratan yang harus dijalankan, mulai dari pendaftaran sampai dengan diterbikannya atau dikeluarkannya izin mendirikan bangunan .

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Dinas Pekerja Umum dan Penataan Ruang. Dalam Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 10 tahun 2011-2031 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Parepare, telah jelas bahwa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu 12 hari kerja. Dua belas hari tersebut mulai dari pendaftaran.

Berikut adalah wawancara dengan Kepala Bidang Tata Ruang Kota Parepare

tenggang waktu dalam untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) sampai 12 hari itu kalo pemohon melengkapi semua persyaratan yang sudah kami tetapkan dan tidak melanggar secara teknis, selain peruntukan rumah hunian itu kita tidak bisa memberikan patokan waktu yang jelas karena perlu diteliti dengan baik seperti peruntukan lahannya (MA, 17 mei 2018)".

Mengenai ketidak jelasan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan Izin Mendirikan bangunan. Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa pengurusan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah menetapkan bahwa proses yaitu 12 hari kerja. Namun waktu pengurusan/penyelesaian Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu

Tidak lengkapnya persyaratan yang telah ditentukan, membuat masyarakat pengguna jasa di tolak untuk menindak lanjuti pelayanan. Sehingga, petugas lebih memilih untuk mengarahkan pengguna jasa melengkaapi berkas yang belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa solusi pelayanan yang diberikan petugas misih berkiblat pada aturan. Aparat pelayanan yang bertindak atas dasar prinsip peraturan menjadi bersifat kaku dan tidak mendorongnya kreativitas dalam memberian pelayanan.

Adapun penuturan pengguna jasa di kota Parepare yaitu :

“Saya baru mau urus IMB dan persyaratan saya belumlah lengkap, jadi petugas memberikan arahan persyaratan apa saja yang belum saya lengkapi dan diminta untuk melengkapi terlebih dahulu”(Hasil wawancara ST, 15 mei 2018).

Penolakan pelayanan yang terjadi di birokrasi dengan dalih berkas dokumen pengguna jasa yang dibawah tidak lengkap dengan persyaratan pelayanan yang ditentukan, sebenarnya lebih cenderung karena gagalnya misi pemberian informasi secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa tertolaknya persyaratan teknis untuk izin mendirikan bangunan tidak selamanya adalah kesalahan pengguna jasa. Hal ini terlihat dengan adanya pengguna jasa yang datang untuk memastikan gambaran luas rumah tetapi gambar tersebut salah. Padahal salah satu cara untuk mengetahui berkas tersebut tidak memenuhi persyaratan ialah dengan menghubungi nomor telpon pengguna jasa. Karena besar kemungkinan ketidak lengkapan persyaratan tersebut bukan semata kesalahan pengguna jasa, akan tetapi juga kesalahan birokrasi yang kurang transparan.

Para pengawai di Dinas Tata Ruang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan . penetapan *Standar operating Procedure* (SOP) pelayanan IMB di Dinas Tata Ruang di Kota Parepare menjadi bagian yang penting dalam tercapai SK perizinan diajukan oleh pengguna layanan. Terkait keberadaan SOP.

Berikut wawancara dengan Staf Izim Mendirikan Bangun di Kota Parepare

Kalau untuk SOP nya ada lah, kan itu sebagai pedoman kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari awal pemohon menyerahkan berkas sampai terbitnya SK izin IMB itu sudah ada aturannya sendiri harus gimana-gimananya. (SP, 24 mei 2018).

Mekanisme atau SOP untuk pembuatan IMB, dimulai dari pihak pengguna layanan atau pemohon, ke loket informasi dan pendaftaran yang ada di front office lalu pemohon mengambil formulir, mengisi formulir dan melengkapi berkas persyaratan. Kemudian setelah berkas pemohon izin lengkap, dilakukan pengecekan berkas terlebih dahulu.

SOP sudah jelas dituliskan mengenai bagaimana alur dalam mengurus perizinan IMB. Mulai dari pengumpulan berkas oleh pengguna layanan, biaya dan waktu yang ditentukan sampai akhirnya terbit SK izin IMB. Hal ini menunjukkan bahwa sudah ada aturan yang jelas tentang standar pelayanan yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. Walaupun terdapat standar pelayanan atau SOP yang berlaku pegawai yang melanggar peraturan tersebut.

Adapun penuturan wawancara dengan Kepala Dinas dan Tata Ruang Kota Parepare

Apabila ada pegawai yang melanggar SOP maka akan diberikan sanksi teguran terlebih dahulu. Jika pegawai tersebut melanggar lagi untuk kedua kalinya, maka akan diberikan sanksi tertulis oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. (KM, 17 Mei 2018).

Sedangkan mengenai pengetahuan pengguna layanan mengenai keberadaan SOP di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang di Kota Parepare, menurut pengguna jasa dalam wawancara dengan peneliti menyatakan .

Jelas ada, kan pasti disana ada ketentuan apa peraturan dari sananya. Tapi untuk isi peraturannya apa saja saya tidak tahu. (ST, 21 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

Kota Parepare mempunyai SOP yang mana merupakan patokan bagi pegawai dalam pelayanan perizinan IMB.

2. Pelayanan Publik Yang Murah Biaya

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat a. Kepastian akan biaya dan b. pembiayaan yang transparan.

a. Kepastian Akan Biaya

Suatu hal yang tidak kalah pentingnya dalam melihat akuntabilitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu besar biaya atau dana yang di pergunakan dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan, mulai dari awal hingga di terbitkannya izin tersebut. Berdasar hasil wawancara kepada narasumber, terlihat bahwa dalam hal pengurusan surat keterangan bebas sengketa yang dilakukan dan dikeluarkan oleh pihak kecamatan menunjukkan tidak adanya standar biaya pengurusan yang dikenakan kepada masyarakat.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa Kota Parepare.

“Saya mengurus IMB dikenakan biaya Rp 10.000 untuk pengambilan fomulir yang berisi persyaratan-persyaratan untuk mengurus izin mendirikan bangunan” (JU,15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung oleh peneliti, bahwa masyarakat di kenakan biaya untuk pengambilan formulir di Dinas Pekerjaan Umun dan Tata Ruang Kota Parepare.

Begitu pula dikatakan pengguna jasa Kota Parepare.

“ Kebetulan saya sudah urus IMB dan waktu saya mau ambil formulir untuk persyaratan teknis saya dikenakan biaya Rp 50.000 di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang ”(MA,15 mei 2018) .

Adapun penuturan narasumber lain yaitu :

“Waktu saya mau mengurus IMB saya tidak dikenakan biaya untuk pengambilan fomulir”. (CI,15 mei 2018).

Berdasarkan Peraturan Daerah Perda nomor 10 Tahun 2011-2031 tentang tata cara pemberian izin pada Kota Parepare, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan, dan terdapat biaya fomulir yang dikenakan tidaklah tercantum diaturan tersebut, yang kata lain pungutan terhadap biaya fomulir tersebut dapat dikatakan illegal. Hal inipun dibenarkan dari pernyataan dari staf yang berkaitan dengan peraturan dan penerbitan IMB dan pernyataan dari Sekertaris Bidang Tata Ruang Kota Parepare yang menyatakan tidak adanya biaya yang dikenakan selain baiaya retribusi IMB

Berikut adalah wawancara dengan Sekertaris Bidang Tata Ruang Kota

“pengambilan fomulir sama sekali tidak dikenakan biaya. Melainkan biaya yang dikenakan berupa biaya retribusi untuk bangunan yang ingin di bangun oleh pemohon dan itupun telah ditetapkan berdasarkan aturan”.(AA 17 mei 2018).

Adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa tidaklah dialami oleh semua pengguna jasa. Diantara mereka ada yang tidak dikenakan biaya administrasi berupa pengambilan fomulir.

Jaminan kepastian Biaya menjadi patokan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Parepare dalam menghitung seberapa besar jumlah biaya yang

harus dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan pada pembuatan IMB bisa berbeda-beda tergantung luas bangunan itu sendiri

Berikut wawancara dengan pengguna jasa Kota Parepare

Kalau untuk jaminan biaya itu udah ada aturannya setahu saya, soalnya setiap bangunan kan beda-beda luasnya jadi biaya di keluarkan juga berbeda (ST, 21 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas, dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, di simpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus di keluarkan oleh pengguna layanan itu berbeda-beda. Ada aturan mengenai perhitungan biaya tersebut, luas bangunan juga mempengaruhi hasil akhir hitungan. Semakin besar luas bangunan yang ada maka biaya yang dikeluarkan pun semakin besar.

b. Pembiayaan Yang Transparan

Adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan. Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kota Parepare tentu harus menjadi pengangan bagi setiap pegawai agar dapat berkerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya transparan terhadap biaya pelayanan akan berimplikasi pada menurunnya tingkat korupsi.

Berikut adalah wawancara dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Parepare

Dalam hal pelayanan kami melayani masyarakat dengan mengutamakan nama transparansi dalam pembiayaan terutama dalam pengurusan izin mendirikan bangunan. Kami sangat terbuka mengenai kepastian biaya yang akan dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan (KM, 17 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dinyatakan bahwa dalam melayani masyarakat dengan menutamakan transparansi ke pada pelayanan izin mendirikan bangunan di kota Parepare mereka sangat terbuka mengenai kepastian biaya yang akan dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan.

Adapun hasil wawancara dengan Pengguna Jasa Kota Parepare

Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi yang tidak dikenakan biaya sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online. (ST,21 mei 2018)

Melihat fenomena tersebut, adanya ketidak jelasan informasi mengenai biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh pengguna jasa sehingga banyak terjadi pengutan liar yang dikeluarkan oleh oknum. Selain itu, peneliti tidak menemukan adanya papan informasi yang berisi tidak dikenakannya biaya administrasi dalam pengurusan IMB dan tarif biaya papan IMB yang dikenakan, melainkan hanya persyaratan; biaya distribusi dan persedur pengurusan IMB.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa kota Parepare

“Waku saya mengurus surat izin mendirikan bangunan dikenakan biaya untuk pengambilan promulir . sedangkan teman saya yang pernah mengurus surat izin mendirikan bangunan tidak dikenakan biaya pengambilan promulir”.(JU, 21 mei 2018)

Berdasarkan hasil penelitian diatas menyatakan bahwa ada pengguna jasa yang dikenakan biaya dalam pengambilan promulir ada juga yang tidak dikenakan biaya sepeser pun dalam pengambilan promulir di sini kita melihat bahwa di kantor dinas pekerjaan umum dan tata ruang kota Parepare kurang transparan dalam hal pembiayaan pengambilan promulir.

Adapun penuturan staf izin mendirikan bangunan di kota Parepare

“ Kami sangat transparan dalam hal pembiayaan, soalnya setiap bangunan kan beda-beda luasnya jadi biaya yang di keluarkan juga beda-beda”. (SP, juni 2018).

Berdasarkan wawancara diatas pengamatan langsung yang di dilakukan oleh peneliti, di simpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus di keluarkan oleh pengguna jasa berbeda-beda. Adapun aturan dalam perhitungna biaya tersebut , luas bangun juga mempengaruhi hasil akhir hitungan . semakin luas biaya bangunan yang ada maka biaya yang dikeluarkan un semakin besar pula.

3. Kepatuhan Terhadap Standar dan Waktu

Fenomena yang pertama adalah mengenai ketidak jelasan waktu yang dibutuhkan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan . Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa dalam pengurusan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan telah menetapkan bahwa proses yaitu 12 (dua belas) hari kerja. Namun, waktu pengurusan/penyelesaikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu, a. Ketidak jelasan waktu yang di butuhkan dalam pelayanan dan b. Pelayanan dengan cepat,tepat dan cermat.

a. Ketidak jelasan waktu yang di butuhkan dalam pelayanan

Segi waktu pengurusan atau penyelesaian izin masih sering terjadi keterlambatan dan arti tidak tepat waktu. Hal inilah yang sering dijadikan ruang yang tepat dimana oknum-oknum perantara (calo) menawarkan kepada masyarakat (pemohon) untuk dibantu dalam proses pengurusan IMB dengan alasan bisa mempercepat waktu proses penerbitan izin.

Berikut adalah wawancara dengan Kepala Bidang Tata Ruang

“dari segi waktu penyelesaian IMB memang biasanya terjadi keterlambatan karena beberapa hal diantaranya adanya masalah-masalah teknis seperti berkas pemohon yang tidak lengkap, gambar tidak sesuai dengan aturan yang di tetapkan, dsb. Jadi saya terbuka saja, jika ditanya masalah percaloan itu benar ada. Adanya calo sangat mempengaruhi waktu penyelesaian izin karena biasanya ketika berkas pemohon tidak lengkap atau ada masalah, pihak kami dari Bidang Tata Ruang menghubungi nomor telpon yang tertera (nomor si calo), selalu sibuk dan tidak aktif. Biasanya juga, ketika pemohon izin dihubungi dan disampaikan bahwa berkas ada masalah atau tidak lengkap. (MA ,17 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa memang benar dalam penurusan IMB ada perantara (calo). Ketidak pastian waktu pelayanan membuat sebagian pengguna jasa lebih memilih menggunakan jasa orang dalam ia kenal untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan IMB.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa Kota Parepare

“ waktu urus IMB saya lebih memilih meminta bantuan kepada orang dalam untuk menyelesaikan prosedurnya. Saya malas berhubungan dengan birokrasi, dan waktu saya juga terbatas jika ingin mengurus semuanya”. (ST ,21 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pengguna jasa memili orang (calo) dalam pengurusan izin mendirikan bangunan alasannya karna mereka malas berhubungan dengan birokrasi waktu mereka pun terbatas jika ingin mengurus semuanya jadi merka lebih memili orang lain untuk menguruskan semuanya.

Adapun penuturan pengguna jasa lain yaitu :

“ kebetulan saya punya teman di berkerja Tata Ruang dan Bangunan, jadi dia yang membantu saya urus IMB”. (JU,21 mei 2018).

Berikut penuturan Staf Izin Mendirikan Bangunan Kota Parepare

“ Dalam menyelesaikan pelayanan IMB, membutuhkan waktu yang tidak begitu lama, karena kami berusaha untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Namun penyelesaiannya itu juga tergantung pada situasi maupun kondisi yang ada. Sedangkan masalah standar sendiri ada sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur)”. (SP, 24 mei 2018).

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terlihat bahwa benar salah satu penyebab adanya oknum perantara (calo) dalam proses pengurusan izin IMB disebabkan karena adanya budaya masyarakat (pemohon) yang cenderung ingin instan (cepat) dan masyarakat (pemohon) selalu mengatakan tidak ada waktu untuk pergi mengurus.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa kota Parepare

Mengenai jaminan waktu, setahu saya sih ada ketentuannya. Ketentuannya selama 12 hari apa ya kalau tidak salah. Tetapi dulu sih saya hanya ngasih kritik aja, selebihnya engga mikir masalah jaminan apa gimana. Cuma akhirnya saya nunggu aja izin IMB nya terbit. (CI, 15 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya ada ketentuan mengenai lamanya proses pembuatan IMB yakni 12 hari kerja. Namun untuk jaminan waktu sendiri dari pihak pegawai tidak bisa memberikan jaminan, dikarenakan keterbatasan SDM dari Tata Ruang itu sendiri.

b. Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Pelayanan yang tepat diartikan memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Suatu pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan prima.

Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Tata Ruang Kota Parepare

“Pelayanan dari kami sudah dilaksanakan semaksimal mungkin entah, entah itu pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Kalau untuk pelayanan yang tepat, kita baru 80% karena 20% sisanya kami butuh ke lapangan”. (AA, 17 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare di Kantor Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, pelayanan sudah dilaksanakan semaksimal mungkin entah itu pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

Adapun penuturan dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Parepare beliau menyatakan :

“Ya kita berusaha semaksimal mungkin, kan kita menentukan batas waktu, Walaupun itu meleset dari yang ditentukan ya kan pasti ada alasannya. Salah satunya karena mungkin operatornya baru diklat kemana atau keluar kota begitu. Selain itu ada survey ke lapangan dulu sebelum memulai proses pembuatan IMB. Ada juga misalnya pengguna layanan yang datang ke kantor tapi tidak membawa persyaratan lengkap sehingga dari pihak pegawai belum bisa memproses langsung”. (KM, 17 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa mereka berusaha semaksimal mungkin dalam menentukan batasan waktu. Meskipun ada kendala dari operatornya mengikuti diklat atau ada urusan yang lain . selain itu ada juga survey kelengkapan sebelum memulai proses pembuatan IMB.

Berikut adalah wawancara Staff izin mendirikan bangunan

“ tidak ada jaminan ketetapan waktu , karena keterbatasan tenaga waktu . akan tetapi dari pihak sini saya ya tentunya harus kita usahakan, kan itu sudah ada aturannya di Perda Kota”. (SP, 21 mei 2018).

Berikut wawancara dengan pengguna jasa :

“ Kalau di kantor saya rasa cepat pelayanannya, Cuma kemarin saya buat IMB rumah ini hasilnya agak lama. Saya kurang tahu sebenarnya dalam ketentuan beberapa hari, ya saya rasa minusnya untuk pembuatan SK IMB nya agak lama menurut saya. Kemudian untuk pelayanan yang tepat, saya rasa sudah itu dalam arti sudah sesuai sama berkas yang saya ajukan dulu yaitu IMB untuk membangun rumah tinggal untuk kecermatan atau ketelitian, itu sudah baik sudah sesuai dengan perizinan yang saya ajukan”.

(ST, 21 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengurus setiap perizinanyang harus mereka kerjakan dengan cepat,cermat, dan tepat . Akan tetapi ada satu hal yang dirasa pengguna layanan belum memuaskan, yaitu mengenai mengenai pelayanan yang cepat. Mereka mengeluh karena SK IMB terbit dirasa lumanya lama, waktu yang dikerjakan oleh pegawai dirasa melebihi batas batas waktu proses kerja maksimal 12 hari kerja.

4. Pelayanan Publik Yang Responsif

Responsif menuntut agar aparat pemberi layanan memberikan pelayanan dengan daya tangkap yang baik, sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan; a.Merespon setiap pelanggan dan b. respon keluhan pelanggan.

a. Merespon setiap pelanggan

Pegawai selaku pemberi layanan harus senantiasa senantiasa memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan.Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan seyum, sikap ramah, sopan,dan menghargai setiap pengguna layanan.

Berikut adalah wawancara dengan staf Izin Mendirikan Bangunan

“ Respon dari kita ya pasti baik. Kita selalu berusaha semaksimal mungkin melakana prinsip pelayanan yang baik, bersikap ramah sopan dan santun kepada setiap pengguna layanan yang datang kesini” . (SP, 14 mei 2018).

Pelayanan publik yang akuntabel ialah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif tentu pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus dicurahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan yang lain, berarti organisasi memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Aparat birokrasi yang ideal adalah aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain di luar tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparat pelayanan yang ideal yang seharusnya tidak meilih kegiatan/ pekerjaan lain yang dapat mengganggu tugas-tugas pelayanan.

Berikut adalah wawancara dengan Staf Izin Mendirikan Bangunan

“ masih ada beberapa petugas yang mempunyai tugas rangkap dan ke sibukan di luar jadwal kantor.”(RA,4 juni 2018)

Salah satu narasumber menyatakan bahwa ia seringkali menunggu dikarenakan berbagai alasan diantaranya petugas belum datang ; petugas rapat; dan petugas tidak ditempat karena ada kepentingan.

Berikut hasil wawancara dengan Pungguna Jasa Kota Parepare

“ pernah saya mengurus IMB saya menunggu cukup lama karena pengawainya tidak ditempat”.(MA, 21 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang oleh peneliti bahwa pengguna jasa mengeluh di karna kan dalam mengurus IMB memerlukan waktu yang lama dalam penurusan dan pegawainya tidak ada di tempat karna mungkin alasan karna ada urusan yang lain diluar sana.

Begitu pula dikatakan pengguna jasa Kota Parepare

“ waktu saya mengurus IMB saya datang 8 pagi, tetapi pegawai belum datang jadi saya menunggu sampai pegawainya datang”. (CI,15 mei 2018).

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator yang memperhatikan bahwa pelayanan selama ini yang dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Kemampuan birokrasi untuk memprioritaskan pengguna jasa sebelum dapat terpenuhi, namun dengan adanya keluhan dari masyarakat pengguna jasa menunjukkan semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan yang terbaik.

Berikut adalah wawancara pengguna jasa

“ tanggapan mereka baik, begitu saya sampai disana langsung di sambut ramah oleh pegawai dan berkas yang saya bawa langsung diurus”. (ST, 21 mei 2018)

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa respon atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan dikatakan baik. Karena dari selain dari yang diungkapkan oleh pegawai dan pengguna layanan peneliti pun merasakan apa yang disampaikan oleh mereka yaitu saat peneliti di kantor langsung disambut baik dengan ramah dan sopan.

b. Respon keluhan pelanggan

Sebagai pemberi pelayanan harus merespon setiap apa yang disampaikan oleh pengguna layanan baik itu berupa saran, kritik atau keluhan. Pengaduan berupa saran maupun keluhan dapat dilakukan melalui tiga cara, yang pertama

pengaduan secara langsung. Pengguna layanan datang ke kantor untuk menyampaikan pengaduan kepada pegawai. Yang kedua pengaduan yang tidak langsung yaitu secara tertulis, dengan cara membuat surat pengaduan dan memasukan ke kontak pengaduan . Kemudian yang ketiga pengaduan yang tidak langsung, yaitu pengaduan disampaikan media komunikasi lain seperti email, telpon, surat kabar dan lain-lain.

Berikut wawancara dengan Staff Bidang Tata Ruang

“ Untuk menggapai keluhan pelayanan kami ada sarana, salah satunya yaitu kotak saran. Kotak saran kami sediakan di depan pintu masuk. Nanti pemohon dapat menuliskan keluhan/complain terkait prosedur pelayanan dan juga pemohon atau pengguna layanan dapat memberikan saran. Pertama dari pihak kami merespon, tapi kan nanti disaring entah itu keluhan maupun saran. Kalau sudah sesuai prosedur baru kami tindak lanjuti seperti itu”.
(SP, 4 juni 2018).

Orientasi pada pelayanan menunjukkan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunaka untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Tugas atau kegiatan kantor aparat tersebut banyak merugikan kepentingan pelayanan dari masyarakat pengguna jasa. Dengan adanya pemberian kegiatan diluar tugas pokok pelayanan, aparat birokrasi menjadi cenderung mengabaikan kepentingan pengguna jasa. Namun , di lain sisi pengguna jasa setidaknya telah mengalami peningkatan jika di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Berikut hasil wawancara dengan Pengguna Jasa Kota Parepare

“ kalau sikap petugas terhadap masyarakat sekarang sudah berbeda dibandingkan dengan sebelum-sebelumnya. Dulu kalau diperhatikan

petugas agak terkesan acuh tak acuh kepada masyarakat dan kurang respon terhadap keinginan kami untuk mendapatkan pelayanan tapi sekarang sudah ada perbaikan karena waktu saya datang petugas langsung menanyakan apa kepentingan saya”. (ST, 21 mei 2018).

Berdasarkan hasil observasi penulis, terkadang petugas tidak ada di tempat karena sedang ada di luar kantor untuk menghadiri kegiatan di luar kepentingan organisasi dan hal inilah terkadang membuat masyarakat pengguna jasa harus menunggu. Selain itu, pengguna jasa dibiarkan menunggu dengan alasan petugas yang bersangkutan lagi sementara mengikuti rapat dan sedang dipanggil oleh pimpinan. Penuturan seorang aparat menunjukkan bahwa prioritas pengguna jasa tergantung dari tingkat kepentingannya.

Berikut adalah wawancara dengan Sekertaris Bidang Tata Ruang

“jika sedang melayani masyarakat pengguna jasa dan pimpinan memanggil, maka pelayanan di selesaikan terlebih dahulu baru menghadap ke atasan, namun jika panggilan pimpinan bersifat urgen dan segera dipenuhi. Sebenarnya semua tergantung dari tingkat kepentingannya”. (RA, 4 juni 2018).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak pada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga sering kali dipinggirkan oleh kepentingan yang lain.

Adapun penuturan pengguna jasa Kota Parepare yaitu :

“Kalau untuk saya sendiri, saya pernah mengeluhkan mengenai hasil IMB itu yang belum jadi-jadi ke salah satu pegawai lalu dari sana mengatakan akan secepatnya menyelesaikan IMB saya dan segera menerbitkan SK IMBnya. Alasan dari sana yaitu katanya masih banyak berkas perizinan lain yaitu yang belum diproses makanya dari sana agak keteteran ngurusnya dan meminta kesediaan saya untuk menunggu sampai izin tersebut terbit”.(JU, 21 mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa dalam merespon keluhan layanan, terdapat tiga cara yaitu melalui pengaduan secara langsung, pengaduan tidak langsung tertulis, dan pengaduan tidak langsung melalui media komunikasi.

Pembahasan

Bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif. Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas pelayanan publik pembuatan Izin Mendirikan Bangunan akan dianalisis menggunakan Teori Akuntabilitas dari Sheila Elwood, terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pemberian pelayanan publik yang patuh terhadap prosedur, cepat, murah biaya dan responsif. Dapat digambar melalui persyaratan mekanisme, jangka waktu dan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

a. Kepatuhan Terhadap Prosedur

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Parepare. Sesuai dengan prosedur, pemohon yang mengurus izin mendirikan bangunan harus mematuhi peraturan yang berlaku yaitu melalui tahap demi tahap dalam proses pengurusan tersebut dan semua itu dilalui dalam dalam kurang waktu lebih 12 (dua belas) hari kerja.

b. Pelayanan publik yang murah biaya

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat. Dengan adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang akan diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih kurang efektif dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses yang dibutuhkan, dan juga masih terjadi praktek percaloan yang selama ini menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Kepatuhan terhadap standar dan waktu

Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan lebih banyak disebabkan oleh syarat dan mekanisme yang berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan. Seperti kewajiban untuk memperoleh rekomendasi atau tanda tangan kepala lingkungan, lurah/kepala desa dan camat , dan dinas-dinas terkait serta persetujuan dari kepala kantor untuk mengeluarkan izin jarang ada ditempat untuk menjalankan tugasnya.

Tentunya kondisi seperti ini dapat menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat. Sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah suatu hal yang penting bagi mereka. Yang terpenting bagi masyarakat adalah mereka bisa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Ketidak pastian waktu pelayanan membuat sebagian pengguna jasa lebih memilih calo.

d. Pelayanan publik yang *Responsif*

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber dan observasi di lapangan, penulis melihat bahwa prosedur/persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa izin mendirikan, mereka menyatakan pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan terasa memberatkan.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penyelenggaraan Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare

Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu birokrasi. Untuk itu

acuan penyelenggaraan pelayanan harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan situasi dilapangan maka faktor Pendukung itu kami simpulkan sebagai berikut :

1. Kerjasama antara aparat

Kerja sama antara aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperluka dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling berkerja sama a. Komunikasi yang baik dan b. Kerja sama antara atasan dan bawahan .

a. Komunikasi yang baik

Komunikasi merupakan salah satu yang penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak pemerintah dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Berikut wawancara dengan sekretaris Bidang Tata Ruang Kota Parepare

“dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kami harus berkomunikasi baik dengan masyarakat supaya masyarakat lebih cepat mengerti tentang persyaratan-persyaratan apa saja yang harus di siapkan dalam pengurusan supaya tidak ada lagi kendala-kendala dalam memperlambat pengurusan.” (RA,4 juni 2018).

Komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal yang utama dalam satu sistem sosial atau organisasi dengan kata

lain, orang yang mempelajari komunikasi organisasi-organisasi untuk menjadi pimpinan yang lebih baik.

Berikut hasil wawancara dengan pengguna jasa Kota Parepare

“ waktu saya mengurus surat izin mendirikan bangunan saya sangat senang karna pelayanannya sangat ramah dan nyambung dalam berkomunikasi sehingga saya pun mengerti tentang persyaratan-persyaratan yang apa saja dibutuhkan dalam pembuatan izin mendirikan bangunan”. (MA,21 mei 2018)

Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian intrgrasi dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antara orang, antara bagian dalam organisasi tersebut. Kamunikasi yang dilakukan didukung kepemimpinan yang efektif dari pimpinan untuk mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan. Pimpinan harus dapat menggunakan gaya komunikasi kepimpinan dengan baik untuk memotivasi bawahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa Kota Parepare

“ dalam berkomunikasi sikap mereka terhadap saya baik, ramah dan sopan. Kadang ada yang suka bercanda juga, soalnya ada salah satu teman saya yang berkerja di sana”. (CI, 15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

Adapun wawancara pengguna jasa Kota Parepare

“ Iya mereka menghargai, karena saat saya masuk kesana pegawai langsung penyambut kedatangan saya dengan ramah dan menanyakan keperluan saya”. (ST, 21 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

b. Kerja sama antara atasan dan bawahan

Persoalan klasik yang sering terjadi adalah ketika atasan tidak melihat bawahan seringkali takut untuk melakukan kesalahan dan kegagalan. Hal ini membuat bawahan menjadi kaku dan tidak kreatif. Atasan pun tidak menyadari dengan membuat bawahan menjadi nyaman maka produktivitas dapat ditingkatkan.

Berikut hasil dengan wawancara Kepala Dinas Pekerja Umum dan Tata Ruang Kota Parepare

“ Atasan dan bawahan tidak hadir bersama-sama untuk menjadi musuh, keduanya hadir untuk dapat berkerjasama menghasilkan sesuatu yang baik”. (KM, 17 mei 2018).

Kunci relasi yang baik adalah komunikasi. Komunikasi dengan atasan dapat dilakukan dengan beberapa tips sehingga tidak menimbulkan kesan bawahan atasan adalah penindas dan bawahan selalu hidup dalam ketakutan.

Adapun penuturan staf Izin Mendirikan Bangunan Kota Parepare

“ menurut saya, ada tiga hal yang harus diingat oleh para atasan, yaitu berfikir strategis, kelola emosi dengan bijak, dan ingatlah untuk membantu orang lain menemukan potensinya”. (SP, 4 juni 2018)

Berpikir strategis akan membantu penggambaran tujuan-tujuan jangka panjang dan prioritas yang harus dilakukan. Emosi yang dikelola dengan baik

dapat membantu tim mengatasi kelelahan, target dan kebosanan . membantu orang lain menemukan potensinya saat berkerja sama akan membantu tim untuk meningkatkan kinerjanya.

Berikut adalah wawancara dengan Kepala Bidang Tata Ruang

“ Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih mudah, cepat dan tepat, maka kerjasama antara atasan dan bawahan merupakan kunci utama. Karena dengan atasan dan bawahan saling membutuhkan”. (AA, 17 mei 2018)

Menurut pengamatan penulis memang menerapkan sistem pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lainnya berkerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas, tanpa tergantung pada bidang kerja masing-masing.

Berikut adalah wawancara dengan pengguna jasa

“ Sebaik dalam melayani pengguna jasa meraka harus berkerja sama yang baik antara atasan dan bawahan supaya dalam pengurusan surat izin IMB cepat di selesaikan kami” (JU, 15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa pengguna jasa sangat menginginkan kerja sama antara atasan dan bawahan dalam melayani masarakat yan ingin mengurus surat izin mendirikan bangunan, supaya cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan.

a. Landasan hukum

Landasan hukum adalah peraturan yang menjadi dasar/ mendasari dalam melaksanakan kegitan-kegiatan tertentu. Dengan adanya landasan hukum suatu kegiatan yang dilaksanakan harus berdasarkan hukum/ peraturan yang berlaku seperti a. Peraturan Perda , sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan .

a. Peraturan Perda

Pelatihan-pelatihan bagi aparat diperlukan untuk menunjang dan meningkatkan. Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan di kota Parepare adalah sebagian aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dalam peraturan Daerah Kota Parepare No 10 tahun 2011-31 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Parepare dan adapun Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 5 Tahun 2014 tentang bangunan gedung

Hasil wawancara dengan Sekertaris Bidang Tata Ruang Kota Parepare

“ Yang menjadi Akuntabilitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Parepare ialah peraturan daerah Daerah Kota Parepare Nomor 2011-2031 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Parepare dan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 5 Tahun tentang Bangunan Gedung 2014 (AA, 21 Mei 2018).

Berdasarkan peraturan Daerah (Perda) nomor 2011-2031 tentang tata cara pemberian izin pada Kota Parepare, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan, dan terhadap biaya formulir yang dikenakan tidaklah tercantun di aturan tersebut dengan kata lain penggutan terhadap biaya formulir tersebut dapat dikatakan illegal.

Berikut adalah wawanara dengan Kepala Bidang Tata Ruang Kota Parepare

“ Untuk biaya administrasi, pengguna jasa sama sekali tidak diberikan biaya, kecuali dalam hal retribusi IMB di kenakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”. (MA, 21 mei 2018).

Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang

sekurang-kurang meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja, dalam realisasinya masih terdapat penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang akuntabel kepada pengguna jasa.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“ Prosedur perizinannya terlalu rumit dan saya tidak mengerti isi akan perda yang mengatur IMB . Faktor yang mendorong saya mendaftar bangunan karena saya ingin bangunan yang saya tempati sudah mempunyai izin dan bukti bangunan tersebut adalah milik saya dan mempunyai perlindungan hukum yang kuat”. (CI, 15 Mei 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan dalam mengurus izin mendirikan bangunan terlalu rumit dan tidak mengerti isi akan perda yang mengatur IMB. Faktor yang mendorong saya ingin bangunan yang saya tempati sudah mempunyai izin dan bukti bangunan dan milik saya mempunyai hukum yang kuat.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“ hambatan-hambatan yang ditemui dalam perizinan antara lain kurang lengkap blangko atau persyaratan-persyaratan pengajuan permohonan izin, tingkat pendidikan yang relative rendah sehingga masyarakat kurang mengerti isi perda yang mengaturnya” . (JU, 15 Mei 2018).

Berdasarkan hasil penelitian di atas menemukan bahwa hambatan-hambatan yang di alami pengguna jasa yaitu kurang lengkap blangko atau persyaratan-persyaratan pengajuan pemohon izin dan tingkat pendidikan yang relative rendah sehingga masyarakat kurang mengerti isi perda yang mengaturnya.

Faktor Penghambat

1. Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan

Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun a. ketepatan waktu .

a. Ketepatan waktu

Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun tidaklah seperti harapan.

Akuntabilitas pelayanan Dinas tata ruang dan bangunan Kota Parepare di bidang perizinan tidak terlepas dari berbagai hambatan yang menyertainya. Hambatan yang sering terjadi adalah sulitnya untuk mensinergikan pelayanan yang diberikan ke dalam suatu program yang terpadu. Akan tetapi tidak semua kegiatan-kegiatan tidak dapat di sinergikan dengan pelayanan akan tetapi ada kegiatan yang di sinergikan dengan baik dan mudah, dan itu tergantung langkah dan proses.

Aspek yang dalam pelayanan terhadap pengguna jasa IMB adalah faktor yang bersumber dari luar, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa IMB dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga banyak yang tidak mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Telah jelas bahwa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) Pemerintah Kota Parepare telah menetapkan bahwa proses pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu 12 (dua belas) hari kerja. Dua belas hari

tersebut mulai dari pendaftaran di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan sampai dengan diterbitkannya izin mendirikan bangunan tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan Staf Izin Mendirikan Bangunan

“ Tenggang waktu untuk mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) itu sekitar 12 hari itu kalau pemohon melengkapi semua persyaratan yang sudah ditetapkan. Namun, jika kita melihat banyaknya berkas pemohon IMB yang masuk jelas seringkali lebih dari ketentuan waktu yang ditetapkan. Namun, jika kita melihat banyaknya berkas pemohon IMB yang masuk jelas seringkali lebih dari ketentuan waktu yang di tetapkan. (SP 21 mei 2018).

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilihat baik dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu melalui Peraturan Walikota Parepare. Namun, Dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian izin masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu.

Berikut wawancara pengguna jasa Kota Parepare

Waktu saya mengurus IMB , saya menunggu satu bulan baru bisa selesai” (MA, 21 mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas tentang waktu penguusan IMB di dinas pekerjaan umum dan tata ruang di kota Parepare menyatakan bahwa dalam pengurus IMB di menunggu waktu yang tak sebentar dalam pengurusan IMB. Di membutuhkan waktu 1 bulan baru selesai surat izin IMB nya.

Adapun penutran Pengguna Jasa Lain yaitu:

“ waktu saya mengurus IMB, saya lebih memilih meminta bantuan kepada orang dalam untuk menyelesaikan prosedurnya karna waktu saya terbatas jika ingin mengurus semuanya” (ST,21 mei 2018)

Berdasarkan hasil temuan di lokasi penelitian, lamanya proses pengurusan IMB lebih banyak disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa gambar rumah, hal ini disebabkan gambar rumah yang disetor selalu salah karena tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, banyaknya pemohon IMB di kota Parepare yang masuk tiap hari membuat berkas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

2. Kemampuan Sumber Daya Manusia Pegawai masih kurang

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan daya fisiknya a. melayani sikap ramah dan sopan santun dan b. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

a. Melayani sikap ramah dan sopan santun

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

Berikut wawancara dengan Staf Izin Mendirikan Bangunan

“Ya tentunya sudah kita lakukan pelayanan sebaik mungkin dalam melayani pengguna jasa yang ingin melakukan surat izin mendirikan bangunan”. (SP, 4 Juni 2018).

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa dalam melayani pengguna jasa mereka sudah melakukan pelayanan sebaik mungkin dalam melayani pengguna jasa yang ingin mendirikan surat izin mendirikan bangunan di kantor dinas pekerjaan umum dan tata ruang kota Parepare.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“Sikap mereka terhadap saya baik, ramah dan sopan. Kadang ada yang suka bercanda juga, soalnya ada salah satu teman saya yang kerja di sana”. (JU,15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap pegawai dalam melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“ Menurut saya pegawai disana melayani dengan membeda- beda kan pelayan satu dengan pelayan yang lain”. (ST, 15 mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pegawai di sana melayani pengguna layanan membeda-bedakan karna pegawai lebih memahulukan keluarga nya yang ingin mengurus surat Izin mendirikan bangunan.

Berikut wawancara dengan Staf izin mendirikan bangunan

“Sebisa mungkin kita selalu berusaha menghargai setiap apa yang pengguna layanan, butuhkan. Misalnya saja dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberatkan penjelasan yang yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna layanan” (SP, 4 juni 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa menyatakan bahwa pegawai sebisa mungkin dan selalu berusaha menghargai setiap apa yang pengguna layanan butuhkan. Misalnya dengan menyapa pengunjung dan memberikan senyum dengan pengguna layanan dan menanyakan keperluan pengguna jasa.

Adapun wawancara dengan pengguna jasa

“Iya mereka tidak menyapa saya pada saat saya masuk kesana pegawai sibuk melayani pengguna jasa yang lain pegawainya tidak menyambut kedatangan saya dengan ramah dan menanyakan keperluan saya”.(JU,21 mei 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sikap menghargai terhadap pengguna layanan kurang baik. Baik dari peneliti maupun pengguna layanan, setiap ada pengguna layanan yang masuk kesana langsung tidak di hiraukan oleh pengguna layanan . karna mereka begitu sibuk mengurus pelayanan yang lain.

b. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintah yang kepentingan publik, karena kedisiplinan yang menyakut kepentingan publik, karena kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat di utamakan karena akan mempengaruhi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dapat berupa disiplin masuk jam kerja, ataupun disiplin proses pelayanan.

Berikut wawancara dengan pengguna jasa

“ Kedisiplinan pegawai sangat penting bagi berlangsung suatu pelayanan” (ST, 15 mei 2018)

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan akan berimbas pada kepuasan pada pengguna layanan izin mendirikan bangunan di kota Parepare di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. Kedisiplinan pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas kerja pada pegawai.

Adapun penuturan pengguna jasa yaitu :

“ Setiap saya datang kesana pagi ataupun siang pasti di loket pelayanan selalu ada pegawainya. Jadi menurut saya loket pelayanan disana ngga pernah ada loket tanpa pegawai pada jam kerja”(JU, 15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kedisiplinan pegawai di dinas pekerjaan umum dan tata ruang sudah termaksud baik. Hal ini di karenakan pegawai di sana sebagian besar sudah masuk kerja pada waktunya.

Berikut wawancara kepala bidang tata ruang kota Parepare

“ jelas kami mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi. Karena saat di kantor memang sudah menjadi kewajiban setiap pegawai untuk lebih mementingkan kewajiban setiap pegawai untuk lebih mementingkan kewajiban pengguna layanan terlebih dahulu”. (AA, 17 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di jelaskan bahwa mereka mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi. Karna setiap pegawai diperintahkan untuk mementingkank wajiban setiap pengguna layanan terlebih dahulu.

Adapun wawancara pengguna layanan mengungkapkan bahwa:

“ iya sudah mendahulukan kepentingan pemohon dalam proses pelayanan karena sudah menjadi tugas mereka juga to”. (CI, 15 mei 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dan pengamatan langsung yang dilakukan bahwa pegawai sebagai pemberi layanan sudah melakukan tugasnya dengan baik yang mana pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pembuatan izin dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. **Kepatuhan Terhadap Prosedur** : Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Parepare. Sesuai dengan prosedur, pemohon yang mengurus izin mendirikan bangunan harus mematuhi peraturan yang berlaku yaitu melalui tahap demi tahap dalam proses pengurusan tersebut dan semua itu dilalui dalam dalam kurang waktu lebih 12 (dua belas) hari kerja. **Pelayanan Publik Yang Murah Biaya** : pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Pelayanan Izin Bangunan di Kota Parepare masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih kurang efektif dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses yang dibutuhkan, dan juga masih terjadi praktek percaloan yang selama ini menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. **Kepatuhan terhadap standar dan waktu** : menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat. Sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah suatu hal yang penting bagi mereka adalah mereka bisa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. . **Pelayanan yang Responsitif** : prosedur/persyaratan yang dilalui oleh masyarakat pengguna jasa izin mendirikan, mereka menyatakan

pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan terasa memberatkan.

2. **Faktor pendukung** : Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyeleggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaran pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. **Faktor penghambat** : sebuah pelayanan ketidak jelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang kemudian dijadikan sebagai bahan rekomendasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi yang tidak dikenakan biaya di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Parepare, sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online.

- b. Meningkatkan pengawasan terhadap petugas pelayanan. Hal ini, dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan yang senilai dengan prestasi yang dilakukan aparat dalam memberikan pelayanan dan memberikan sanksi yang sebanding dengan perbuatan yang dilakukan aparat jika membuat kesalahan.
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk memberikan kritik, saran atau pendapat atau proses pemberian pelayanan oleh aparat untuk meningkatkan kontrol publik demi tercapainya akuntabilitas pelayanan publik. Salah satunya ialah dengan mengotimalkan penggunaan kotak saran dan melaporkan pengaduan.
- d. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang harus menginformasikan syarat-syarat pengurusan IMB dan biaya retribusi dengan jelas agar masyarakat tidak kebingungan dalam melengkapi persyaratan.
- e. Dinas Pekerja Umum dan Tata Ruang juga diharapkan lebih meningkatkan kemampuan SDM, dan juga meningkatkan motivasi pegawai untuk pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdulla, Faisal. 2009. *Jalan Terjal Good Governance: Prinsip, Konsep & Tantangan Dalam Negara Hukum*. Pukab: Makassar.
- Chandler, Ralph C and Plano Jack C. 1992. *The Public Administratio Dictionary Singapare*: John Wilwy & Sons.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, dkk. (2002). *“Reformasi Birokrasi publik di Indonesia” Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM*: Yogyakarta.
- Duadji, Noverman, 2013, *Menejemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan)*, Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Ellwood, Sheila. (1993). *Parish and Town financial AccountabilityManagement*, Local Government Studies.
- Geonawan. 2009. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Propesi*. Yogyakarta: Galang Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- Juliantara. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M/.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.
- Kumorotomo, Wahyu. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi publik: Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kohler, 1995, *Reporting on the entity’s control structure*, Managerial financial accountability, performance accountability
- Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 10 Tahun 2011-2031 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Parepare.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang UUM Press.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen’s dan Standar Pelayanan Menimal.*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Mulgan, Richard (2000). "*Accountability': An Ever-Expanding Concepy*". Public Administration78
- Sabkri, 2004. *Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaran dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Santosa, Pandji,2008 . *Administrasi Publik teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela, Lijan poltak. 2006. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.Bandung: PT Refika Aditama.
- Soedarmayanti,2004. *Good Governance*. Bandung:Mandar Maju.
- Sugiyono. 2007. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Syamsudin. 2007. *Manajemen keuangan perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (konsep dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Yango, 2000.*Good Governance: Paradigma Baru Manajemen Pembangunan Akuntabilitas Jakarta*: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



MISWATI, dilahirkan di Kabupaten Enrekang tepatnya Uru Desa Ledan Kecamatan Buntu Batu 30 Desember 1994. Anak ketiga dari tiga bersaudara pasangan dari Justamin dan Sitti. Peneliti bertempat tinggal di Jln Skarda N II . Peneliti menyelesaikan pendidikan di sekolah dasar di SD Negeri 89 Uru pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP PGRI 1 Parepare dan tamat pada 2011 kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 4 Parepare pada tahun 2011 dan selesai pada 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada studi Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang berjudul “ Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Parepare”

L

A

M

P

I

R

A

N



Wawancara dengan sekretaris tata ruang kota Parepae



Wawancara dengan staff izin IMB kota Parepare



Pengguna jasa sedang mengurus surat IMB kota Parepare