

Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba

¹Subarling, ²Andi Rasyid Pananrangi, ³Syamsul Bahri

¹²³Program Studi Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Bosowa Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia 90222

E-mail: ¹subarlingblk@gmail.com; ²ar.pananrangi@universitasbosowa.ac.id;
³syamsul.bahri@universitasbosowa.ac.id

Received: 23 September 2020; Revised: 29 September 2020; Accepted: 15 Oktober 2020

Abstract

This article discuss about the level of effectiveness of public services One Stop Investment Service and Integrated Services regarding the management and issuance of Building Permit at Bulukumba Regency. The Office of Investment and Integrated Services (DPMPTSP) with the service unit for the management and issuance of the Building Permit is in the category of the most visited by the people in Bulukumba Regency. This condition has an impact on the high frequency of public services that occur in these service units, so it is necessary to know the level of service effectiveness. This study used a survey approach to employees of the Building Permit Service Unit and the community who use the Building Permit service. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique used frequency tabulation and a Likert scale as the rating scale. Overall, the results of this study indicate that the level of effectiveness of public services at the Investment and Integrated Services Office is in the 'Good' category or the 'Effective' category. The conclusion of this study is that basically public services at the Investment and Integrated Services Office have been going well and have received a good response from the community who use Building Permit services even though this still requires maximum efforts from the local government of Bulukumba Regency to improve these services.

Keywords: Public Service; Bureaucracy; Administration

Abstrak

Artikel ini membahas tentang tingkat keefektifan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba terkait pengurusan dan penerbitan IMB. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) dengan unit layanan pengurusan dan penerbitan IMB terkategori paling ramai dikunjungi masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada tingginya frekuensi layanan publik pada unit layanan tersebut sehingga perlu diketahui tingkat efektifitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei terhadap pegawai pada Unit Layanan IMB dan masyarakat pengguna layanan IMB tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan tabulasi frekuensi dan Skala Likert sebagai skala penilaian. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektifitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu terkategori 'Baik' atau terkategori 'Efektif'. Kesimpulan penelitian ini adalah pada dasarnya pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu telah berlangsung baik dan mendapat respon yang baik dari masyarakat pengguna jasa pelayanan IMB meskipun hal tersebut masih memerlukan upaya maksimal dari pemda Kabupaten Bulukumba untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Birokrasi; Administrasi

Link DOI : <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.9.2.89-101.2020>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik aparatur pemerintah di bidang pelayanan masyarakat telah lama menjadi sorotan. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa atau yang lainnya sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Rochmi, 2018). Walaupun berbagai langkah ke arah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terus diupayakan oleh pemerintah, namun hasilnya belum optimal dirasakan oleh masyarakat (KOMPAS, 2016). Saat ini masih saja banyak keluhan-keluhan dan kritikan dari masyarakat terutama mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit (Istiawan, 2019), atau sering disebut sebagai birokratis, jangka waktu penyelesaian yang tidak transparan serta sikap dan perilaku petugas/aparatur yang masih cenderung sebagai penguasa yang ingin dihormati. Adanya persepsi kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah masih merupakan budaya bagi sejumlah aparatur pemerintah.

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri (Mohi & Mahmud, 2018)

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berorientasi pada kepuasan publik yang dilayani, maka

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.: Kep/26/m.pan/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Standar pelayanan minimal, menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan standar pelayanan minimal harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam standar pelayanan minimal yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan sesuai pelayanan publik yang ditunjukkan.

Perbaikan pelaksanaan pelayanan administrasi birokrasi dalam hal standar pelayanan minimal diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas standar pelayanan minimal yang semakin baik pada sebagian masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas sekaligus kepastian pemerintah di manapun. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat termasuk terhadap pelayanan publik.

Pelayanan IMB merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten yang memberikan pelayanan sebagai usaha untuk meningkatkan akses perbaikan kebijakan pelayanan IMB. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2000 tentang Retribusi IMB, sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam penerapan

bentuk standar pelayanan minimal secara umum yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Peraturan ini merupakan suatu bentuk implementasi kebijakan pemerintah yang harus dilaksanakan. Tujuan peraturan standar pelayanan minimal ini, yaitu mengimplementasikan kebijakan pelayanan dengan baik dan memuaskan yang meningkatkan pencapaian realisasi IMB.

Pencapaian realisasi IMB merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan standar pelayanan minimal agar tercapainya realisasi di atas target yang telah ditentukan. Pencapaian realisasi target tersebut perlu disosialisasikan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal pada setiap masyarakat yang berkasus, khususnya yang tidak melakukan perizinan atau menyalahi aturan perizinan.

Di dalam memberikan kontribusi tersebut, maka kebijakan organisasi dalam hal ini kebijakan publik pihak pemerintah yaitu untuk terus meningkatkan standar standar pelayanan minimal yang harus diberikan kepada masyarakat yang datang berkunjung ke Dinas Tata Ruang dan Permukiman. Standar pelayanan minimal merupakan standar yang penting dan utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, agar kepuasan pelayanan terpenuhi dan dengan sendirinya akan memberikan kontribusi terpenuhinya realisasi penerimaan IMB yang seimbang atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2001), (Mansyur, 2013)

Terdapat dua fungsi pelayanan yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan (Siagian, 2001). Service atau pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami (Lovelock, 1991). Selanjutnya, pelayanan merupakan aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Poerwadarminta, 1995), dan pelayanan merupakan pengabdian atau pengayoman (Toha, 1991).

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Fenomena standar pelayanan minimal yang ditemukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba yaitu kegiatan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Standar pelayanan pegawai dirasakan oleh masyarakat yang tersebar pada beberapa kecamatan di Kabupaten Bulukumba masih terdapat pemohon yang belum seluruhnya mendapatkan standar pelayanan IMB yang baik dari kegiatan pelayanan yang diterima dan juga terlihat masih terdapat banyak tunggakan yang belum terselesaikan.

Bentuk-bentuk kritikan dan keluhan atas standar pelayanan yang diberikan ditunjukkan beberapa fakta yang terkait dengan kegiatan standar pelayanan yang diberikan yaitu: (1) Perbedaan pelayanan antara masyarakat yang mengurus langsung dengan masyarakat yang memberikan titipan pelayanan dalam hal pertemanan atau ada hubungan keluarga kepada petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. (2) Bagi masyarakat kurang mampu mendapatkan pelayanan yang diskriminatif dengan perlakuan pelayanan yang berbelit – belit, memakan waktu yang lama. (3) Kualitas pelayanan yang diberikan cenderung tidak adil, membosankan dan lambat dalam penyelesaian pelayanan, biasanya pengurusan 3 sampai 4 minggu, yang idealnya dilakukan selama 1 minggu. Realitas ini juga terjadi di Kabupaten Sinjai dengan aspek yang sama (Megawati; & Rahmiati, 2019). Penyebab utamanya adalah kurang paham tentang fungsi birokrasi dalam pelayanan (Risnawan, 2017), serta rendahnya kualitas SDM (Afriyanni, 2018). Dengan demikian, terlihat dengan jelas betapa pelayanan publik masih belum berlangsung secara efektif.

Fenomena mengenai pelayanan publik dalam mengurus IMB merupakan suatu fenomena yang ditengarai juga perlu diperbaiki dan ditingkatkan penerapannya hingga mencapai kategori efektif sebagaimana terjadi di Majalaya Kabupaten Bandung (Mulyadi, 2019). Kriteria ‘efektif’ tersebut meliputi indikator berikut pelayanan publik yang sederhana, tepat waktu, terbuka, tidak diskriminatif, efisien dan ekonomis. Penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa ada indikator pelayanan yang “efektif” dan ada juga yang ‘belum efektif’, bahkan ada yang ‘tidak efektif’ sama sekali.

Terkait uraian yang telah dijelaskan, maka penelitian ini pun bertujuan untuk membahas efektifitas pelayanan publik yang berlangsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba sebagai lokasi penelitian. Efektifitas pelayanan publik ini urgen untuk diangkat terkhusus di lokasi karena pemerintah selalu melakukan inovasi pelayanan sehingga perlu diketahui hasilnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan publik IMB pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulukumba. Penarikan sampel yang digunakan adalah Teknik Total Sampling sejumlah 55 responden. Pengambilan sampel ini memperhitungkan jumlah masyarakat yang mengurus IMB rentang waktu Januari 2019 sampai Juni 2019 (selama enam bulan). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

pembagian angket (kuesioner) kepada semua responden tersebut (55 orang). Teknik analisis data menggunakan tabulasi frekuensi (La Bamba et al., 2015) (Ruslan; et al., 2019) dengan menggunakan Skala Likert pada Skala lima. Adapun variabel dalam penelitian ini ada lima yaitu: (1) pelayanan yang mudah, (2) penerbitan IMB yang cepat, (3) penerbitan yang mudah dan efisien, (4) proporsional dalam pelayanan (tidak diskriminatif), dan (5) sikap petugas dalam melayani.

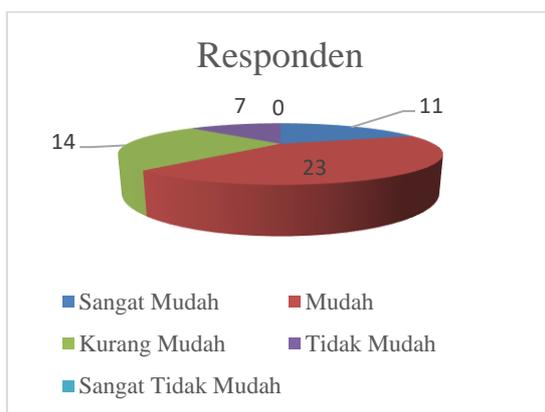
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur yang Mudah

Pengertian pelayanan yang mudah adalah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan yang mudah ditentukan oleh pelayanan yang gampang dimengerti, lancar, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami untuk dilaksanakan. Berikut tanggapan responden mengenai pelayanan yang mudah yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut:

Gambar 1.

Tanggapan Responden Tentang “Pelayanan yang Mudah”



Sumber: Data setelah diolah, 2019.

Gambar 1 memperlihatkan frekuensi tanggapan responden mengenai pelayanan yang mudah menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada

kategori mudah dari tanggapan sebanyak 23 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 41.8%. Persentase tersebut berada di bawah 50% yang dikatakan masih rendah. Artinya pemberian pelayanan yang mudah telah diterapkan, namun belum seluruh pengguna jasa IMB merasakan yang mudah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba senantiasa ingin memenuhi kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan permohonan sertifikat IMB, dengan memberikan pelayanan yang mudah prosedurnya. Wujud dari pelayanan tersebut yang diterapkan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur, lancar dalam pelayanan, tindakan pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami, sehingga konsistensi dari suatu bentuk pelayanan yang sederhana mudah diterapkan (Andry, 2017), (Sikone et al., 2019).

Realitas bentuk pelayanan di lokasi penelitian didukung oleh teori “*Empathy*” yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa “suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang sederhana adalah pelayanan kemampuan (*empathy*) tentang publik yang dilayani” (Tjiptono, 2004). Artinya setiap publik yang membutuhkan pelayanan, pihak pegawai seharusnya mempertanyakan ‘apa yang saya bisa layani?’ bukan masyarakat mengajukan ‘tolong saya dilayani’.

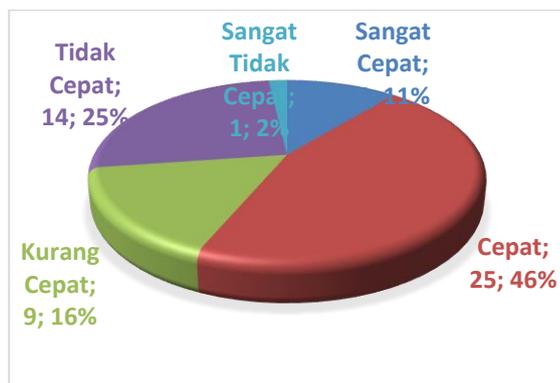
2. Penerbitan IMB yang Cepat

Penerbitan yang cepat adalah bentuk pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan kepastian yang ditetapkan atau bahkan bisa lebih cepat. Pelayanan jenis ini yang diterapkan yaitu pelayanan yang on time dan penyelesaian pelayanan yang cepat. Berikut tanggapan

responden mengenai pelayanan yang cepat/tepat waktu yang ditunjukkan pada Gambar 2 berikut ini:

Gambar 2.

Tanggapan Responden Tentang “Pelayanan yang Cepat”



Sumber: Data setelah diolah, 2019.

Gambar 2 memperlihatkan frekuensi tanggapan responden mengenai pelayanan yang cepat/tepat waktu dan menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori tepat dari tanggapan sebanyak 25 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 45.5%. Persentase yang ditunjukkan di bawah 50% yang dikatakan masih rendah. Ini berarti pemberian pelayanan yang cepat/tepat waktu dari pegawai belum sepenuhnya diterapkan dalam mewujudkan pelayanan pada dinas tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba di dalam mengembangkan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu atas berbagai permohonan pengurusan IMB. Di dalam penerapan pelayanan yang tepat waktu, penilaian pelayanan tersebut dilihat dari indikator pelayanan yang memuaskan sesuai dengan tepat waktu dalam pengurusan, tepat dalam penyelesaian pelayanan yang tidak menimbulkan suatu

pengurusan pelayanan yang berlarut-larut, hingga pelayanan memerlukan waktu satu minggu atau satu bulan.

Penilaian suatu pelayanan yang cepat dan tepat waktu adalah bentuk pelayanan yang pengurusannya tidak memakan waktu yang lama, minimal pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat yaitu 2 sampai 3 hari, dengan mengembangkan berbagai bentuk pelayanan yang sesuai dengan pemenuhan prasyarat pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang dijanjikan.

Suatu pelayanan yang cepat dan tepat waktu juga diukur dari penyelesaian pelayanan yang terselesaikan. Dalam rangka terselenggaranya proses pelayanan yang tepat waktu dalam proses, maka perlu masyarakat mempersiapkan prasyarat pelayanan yang diberikan sesuai dengan tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Ini juga didukung oleh aspek sumberdaya yang terampil seperti pelayanan di Desa Sidorejo Magelang (Rihardi et al., 2019)

Pelayanan yang diberikan pegawai tersebut di atas mendukung teori “*On Time*” yang dikemukakan oleh Gilbert bahwa suatu pelayanan yang tepat waktu adalah pelayanan yang berkualitas (Soetomo, 2006). Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan yang tepat waktu dituntut pegawai untuk memberikan pelayanan yang mudah dan lancar. Hugger juga menyatakan bahwa setiap pelayanan yang tepat waktu akan berjalan menurut mekanisme yang benar (Abidin, 2005).

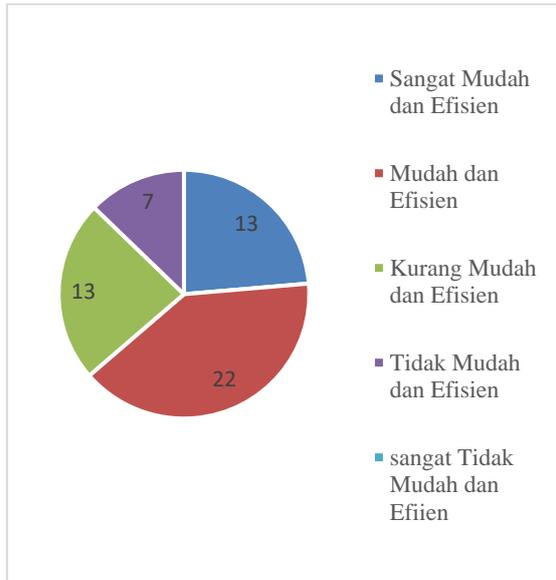
3. Penerbitan yang Mudah dan Efisien

Pelayanan mudah dan efisien adalah bentuk pelayanan yang sesuai dengan proses pelayanan yang dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung pada sasaran pelayanan. Pelayanan mudah dan efisien

yang diterapkan yaitu pemberian pelayanan sesuai jam kerja, pelayanan yang cepat dan tepat. Berikut tanggapan responden mengenai pelayanan yang mudah dan efisien yang ditunjukkan pada Gambar 3 berikut ini:

Gambar 3.

**Tanggapan Responden Tentang
“Pelayanan yang Mudah dan Efisien”**



Sumber: Data setelah diolah, 2019.

Dalam Gambar 3 terlihat frekuensi tanggapan responden mengenai pelayanan yang mudah dan efisien dan menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori mudah dan efisien dari tanggapan sebanyak 22 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 40.0%. Persentase yang ditunjukkan masih rendah yang berarti bahwa pemberian pelayanan yang mudah dan efisien sudah diterapkan namun belum optimal. Atau dengan kata lain pemberian pelayanan yang mudah dan efisien sudah diterapkan, namun misalnya bila melayani masyarakat pemohon lebih dari 5 (lima) orang dalam sehari, otomatis pelayanan yang efisien tidak dapat diwujudkan yang dikarenakan oleh keterbatasan jam kerja yang berlaku.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat, senantiasa mengembangkan pelayanan yang efisien sesuai dengan penggunaan waktu pelayanan dan memiliki manfaat atas pelayanan yang dilakukan. Bentuk-bentuk kegiatan pelayanan biasanya dikembangkan sesuai dengan penggunaan waktu jam kerja pelayanan, memberikan pelayanan yang cepat, lancar, dan mudah untuk menerbitkan sertifikat IMB atas permohonan yang diurus oleh masyarakat.

Pelayanan mudah dan efisien yaitu dengan memberikan pelayanan dengan menggunakan waktu jam kerja pelayanan yang efisien dengan banyaknya jumlah permohonan yang dilayani dengan baik, sehingga masyarakat yang mendapat pelayanan IMB tidak harus lama menunggu atau antrian mendapatkan pelayanan dari pihak pegawai. Pelayanan yang mudah dan efisien harus mempertimbangkan kegunaan jam kerja dan waktu kerja untuk melakukan proses pelayanan yang efisien menurut masyarakat dan pegawai dalam pengurusan IMB.

Pelayanan yang mudah dan efisien juga menunjukkan bahwa setiap pelayanan yang diterapkan, memiliki akses pelayanan yang cepat terproses mulai dari pengambilan dan pengisian formulir sampai dengan penerbitan sertifikat IMB. Kecepatan pelayanan yang efisien rata-rata yaitu 2 sampai 3 hari jam kerja untuk terproses dengan baik. Berarti tingkat kecepatan pelayanan sangat menentukan pelayanan yang efisien bagi suatu pengurusan permohonan untuk mendapatkan sertifikat IMB.

Teori yang mendukung dari pelaksanaan pelayanan yang efisien di lokasi penelitian adalah teori

“Opportunity” diperkenalkan oleh Albert yang menyatakan bahwa efisiensi kerja adalah memanfaatkan peluang kerja (*opportunity*) dengan optimal untuk mencapai hasil kerja. Ini berarti seharusnya setiap pegawai dalam meningkatkan pelayanan yang efisien harus pandai memanfaatkan peluang jam kerja sesuai waktu kerja yang digunakan, agar berkas permohonan sertifikat IMB cepat, lancar dan mudah diurus oleh pemohon (Hermansyah & Nurjanah, 2003).

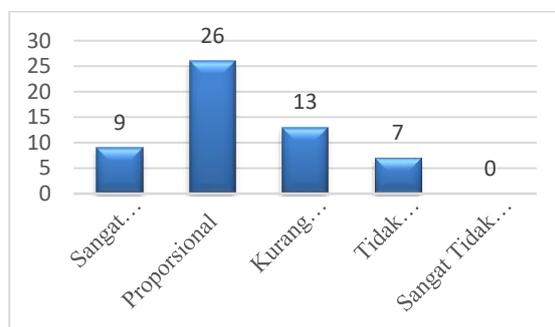
Temuan ini juga menyiratkan adanya transparansi terutama terkait masa pengurusan IMB sampai terbit. Sebagaimana temuan sebuah penelitian bahwa transparansi merupakan salah satu faktor kualitas layanan publik oleh pemerintah (Rudi; et al., 2018), (Tekege, 2015).

4. Tidak Diskriminatif Dalam Pelayanan (*Proporsional*)

Tidak diskriminatif atau proporsional dalam pelayanan adalah bentuk pelayanan pegawai yang memberikan pelayanan yang masyarakat yang sama dan proporsional. Jenis pelayanan ini yang diterapkan yaitu pelayanan yang memberikan arahan kepada masyarakat dengan tidak membedakan. Dalam Gambar 4 terlihat frekuensi tanggapan responden mengenai pelayanan proporsional atau tidak diskriminatif mengurus IMB menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori “proporsional” dari tanggapan sebanyak 26 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 47.3%. Persentase yang ditunjukkan masih rendah berada pada kategor “Tidak proporsional” sebesar 12.7%. dengan demikian disimpulkan bahwa secara umum, masyarakat merasa proporsional atau tidak ada diskriminasi dalam mengurus IMB.

Gambar 4.

Tanggapan Responden Tentang “Pelayanan yang Tidak Diskriminatif”



Sumber: Data setelah diolah, 2019.

Pelayanan yang proporsional atau tidak diskriminatif merupakan suatu bentuk kriteria pelayanan yang bersifat umum yaitu suatu pelayanan harus berlaku sama pada setiap orang yang menuntut pelayanan dalam berbagai pengurusan atau permohonan IMB yang mekanisme pelayanan, ketentuan, pembiayaan dan penerbitan sertifikat harus sama tanpa membedakan masyarakat kalangan atas, menengah atau bawah, atau dengan kata lain kalangan ekonomi atas dan bawah.

Pelayanan yang proporsional atau tidak diskriminatif juga melayani setiap orang tanpa membedakan adanya status masyarakat yang dilayani atau masyarakat yang memiliki kepentingan atas pelayanan IMB. Pelayanan yang tidak diskriminatif dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pemohon pelayanan dengan mengedepankan pelayanan yang sesuai dengan permohonan IMB yang mengajukan/mengisi serta syarat-syarat yang harus dipenuhi agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang proporsional atau tidak diskriminatif yaitu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada semua orang yang dilayani. Termasuk dalam hal ini semua pemohon IMB harus dilayani

dengan baik sesuai dengan dimensi pelayanan bukti fisik, kemampupahaman, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan atas pelayanan yang diberikan kepada pemohon agar mendapatkan pelayanan sesuai dengan upaya-upaya pegawai meningkatkan pelayanannya.

Bentuk pelayanan yang tidak diskriminatif di lokasi penelitian mencerminkan Teori “Dua Keping Mata Uang” yang diperkenalkan oleh Hilman bahwa suatu tindakan yang tidak diskriminatif jika melihat permasalahan tersebut bukan dua keping mata uang (Reksodiputro, 2005). Artinya, suatu pelayanan yang tidak diskriminatif dalam meningkatkan pelayanan apabila urusan atau permohonan pelayanan tidak dilihat dari aspek untung dan rugi seperti pilihan dua keping mata uang.

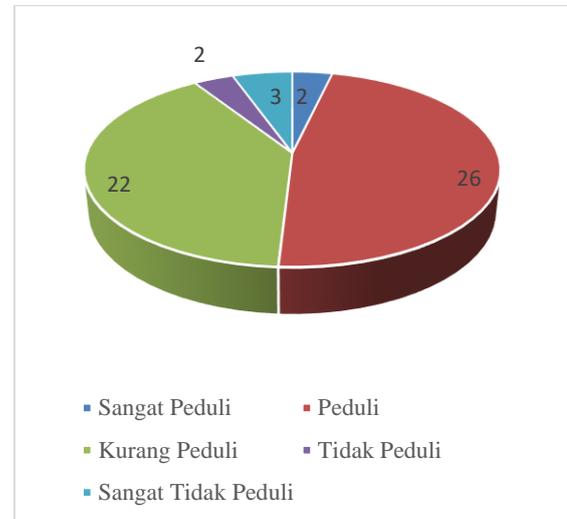
Hal ini berarti pelayanan yang tidak diskriminatif diterapkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat perlu mengedepankan arti pelayanan keterbukaan yaitu bersifat umum, tidak membedakan bentuk pelayanan dan tidak melihat berbagai kepentingan atas pelayanan yang diberikan tanpa memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif baik karena adanya hubungan keluarga, pertemanan dan oleh motif kepentingan lain atas pelayanan yang tidak diskriminatif.

5. Sikap Petugas Melayani

Sikap petugas yang dimaksud di sini adalah bentuk pelayanan yang diterapkan secara wajar dalam bentuk “kepedulian” terkait membantu menyelesaikan kesulitan pengurusan IMB. Sikap ‘kepedulian’ tersebut antara lain menawarkan diri untuk membantu, menjawab pertanyaan masyarakat bila ada hal yang kurang jelas. Berikut tanggapan responden mengenai sikap pegawai dalam melayani ditunjukkan pada Gambar 5 berikut ini:

Gambar 5.

Tanggapan Responden Tentang “Sikap Pegawai Dalam Melayani”



Sumber: Data setelah diolah, 2019.

Pada Gambar 5 terlihat frekuensi tanggapan responden sikap pegawai dalam melayani menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori “Peduli” dari tanggapan sebanyak 26 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 47.3%. Persentase yang ditunjukkan tersebut masih rendah yang berarti bahwa sikap pegawai dalam melayani sudah diterapkan namun belum optimal. Fenomena ini juga terjadi dalam pelayanan publik di Kota Manado dimana pegawai merespon dengan baik keluhan-keluhan masyarakat (Suwignya et al., 2018), layanan IMB di Bukittinggi dengan sepenuh hati (Riyanda, 2015). Yunus menyebutnya sikap-sikap tersebut sebagai ‘demokrasi humanis’ (Yunus, 2011).

Dalam pelayanan publik, sikap peduli memang memainkan peranan penting, sekaligus sebagai bentuk komitmen di dalamnya (Tahlili, 2018). Kepedulian yang dimaksud di sini adalah perilaku pegawai dalam merespon masalah yang dialami oleh masyarakat dalam mengurus IMB. Prosedur administrasi seringkali menjadi masalah tersendiri bagi

masyarakat. Dalam situasi inilah sikap peduli ditunjukkan oleh pegawai dalam mengatasi masalah tersebut.

Tabel 1.

Frekuensi dan Persentase Mengenai Pelayanan Publik

No.	Indikator	Skala Likert
1.	Pelayanan yang mudah	(1) Mudah: 61,81%, (2) Sedang: 25,5%, (3) Tidak Mudah: 12,7%,
2.	Penerbitan IMB yang cepat	(1) Cepat: 56,36%, (2) Sedang: 16,4%, (3) Lambat: 27,27%,
3.	Pelayanan Mudah dan Efisien	(1) Mudah & efisien: 33,63%, (2) Sedang: 23,6%, (3) Tidak Mudah & efisien: 12,7%
4.	Pelayanan tidak diskriminatif	(1) Proporsional: 16,4%, (2) Sedang: 23,6%, (3) Tidak proporsional: 12,7%,
5.	Sikap petugas melayani	(1) Peduli: 50,90%, (2) Sedang: 40,%, (3) Tidak peduli: 9,09%.

Sumber: Hasil olahan data, 2019.

Tabel 1 memperlihatkan bahwa masing-masing indikator pelayanan publik

berada pada kategori ‘Baik’ bila menggunakan 3 skala penilaian (Baik, Sedang, Rendah) yaitu 43,82% (Baik), 25,5% (Sedang), 14,89% (Rendah). Tetapi, bila menggunakan kriteria keefektifan (Efektif, Sedang, Tidak Efektif), maka pelayanan publik tersebut dikategorikan ‘Efektif’. Terkait indikator “pelayanan yang cepat dan efisien” yang berada pada kriteria ‘Sedang’ lebih terkait dengan aspek sumber daya yang kurang dan standar operasional kantor yang perlu dikondisikan sesuai perkembangan dan kemajuan masyarakat yang makin membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan data dan hasil analisis tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait pengurusan dan penerbitan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba tergolong Efektif. Keefektifan hasil penelitian ini juga sejalan dengan sejumlah penelitian lain seperti efektifitas pelayanan IMB untuk industri pariwisata ((Yonanda et al., 2013), pelayanan IMB di Kota Makassar (Baharuddin, 2015) dan (Mirdawati; et al., 2018), pelayanan IMB di Kabupaten Konawe (Emil, 2019). Efektifitas juga berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan publik di lokasi penelitian sudah mencapai hal tersebut. Capaian ini sejalan dengan penelitian di Cipare Serang dengan nilai 77% atau terkategori Baik (Sururi, 2019).

Secara rill, keefektifan tersebut diperoleh karena mereka melakukan inovasi dalam melayani (Ananda et al., 2019) (Kadir et al., 2019). Salah satu contohnya adalah inovasi program SODA MOLEK untuk pelayanan publik di Kota Kupang (Amalo, 2019) atau penerapan

KYPSO dalam pelayanan publik pencatatan sipil (Syahrudin et al., 2020)

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan publik dalam hal pengurusan dan penerbitan IMB Kabupaten Bulukumba digolongkan baik dan termasuk efektif. Hal tersebut diperoleh melalui sejumlah item pertanyaan tentang indikator pelayanan yang diajukan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Indikator seperti: pelayanan yang mudah, pelayanan yang cepat dan efisien, pelayanan tidak diskriminatif, pengurusan yang nyaman, dan sikap peduli para pegawai terhadap masalah masyarakat yang mengurus IMB berada pada penilaian yang 'Baik'. Indikator-indikator tersebut yang paling sering dipersoalkan masyarakat bila mengurus administrasi birokrasi. Namun demikian, tingkat efektifitas tersebut mendekati wilayah 'Sedang' yang menunjukkan bahwa layanan publik pada dasarnya belum maksimal. Layanan publik masih perlu ditingkatkan secara maksimal dalam berbagai aspek supaya menjauh dari area 'Sedang'.

Saran

Berdasarkan uraian di atas, maka tetap diperlukan perbaikan untuk meningkatkan layanan publik tersebut melalui: (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan di berbagai bidang, serta lebih intensif bersosialisasi tentang kepatuhan masyarakat pada aturan. (2) Pemerintah Kabupaten Bulukumba perlu meningkatkan alokasi dana peningkatan Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba demi terciptanya Pelayanan Publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.
- Afriyanni. (2018). Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kota Padang. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 3(1), 97–108.
- Amalo, C. V. (2019). Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 17–29.
- Ananda, B. R., Putra, R. E., & Ariany, R. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167–179.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA*, 3(1), 66–79.
- Baharuddin. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *MIMBAR*, 31(2), 263–270.
- Emil, M. (2019). Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Konawe. *Jurnal Manajemen Rekayasa (Journal of Engineering Management)*, 1(1), 1–12.
- Hermansyah, I., & Nurjanah, N. (2003). *Pedoman Audit Operasional Atas Tugas dan Kegiatan Unit Kerja BPKP*. Eka Wali.
- Istiawan, H. (2019). *Menkeu Sri Mulyani Sebut Birokrasi Indonesia Masih Berbelit-belit*. *Jatimnet.Com*. <https://jatimnet.com/menkeu-sri->

mulyani-sebut-birokrasi-indonesia-
masih-berbelit-belit

Administrasi Publik, 8(1), 37–44.

- Kadir, A., Muhammad Umran, L. O., Ridwan, H., T., S., & Udin, U. (2019). Public Service Innovation Model in Indonesia: A Case Study of Kolaka Regency, Southeast Sulawesi. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(3), 1837–1849.
- KOMPAS, K. (2016). *Pelayanan Publik Masih Bermasalah*. KPPOD: Komite Pemantauan Pelaksana Otonomi Daerah. <https://www.kppod.org/berita/view?id=514>
- La Bamba, S., Suratman, & Halim, H. (2015). Institutional Analysis of Village Government at Kolaka District of South East Sulawesi Province. *IJISSET - International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 2(12), 62–67.
- Lovelock, C. (1991). *Managing Service Marketing Operation and Human Resources*, (second). Prentice Hall.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Konsep Administrasi Publik. *Jurnal ACADEMICA*, 5(1), 965–972.
- Megawati, & Rahmiati. (2019). Efektifitas Pelayanan Terpadu Dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Program Studi Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)*, q(q).
- Mirdawati, Jamaluddin, Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian*
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Mulyadi, H. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 85–103.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1995). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PT. Balai Pustaka.
- Reksodiputro, M. (2005). *Pembaharuan Hukum Pidana*. Citra Aditya Bakti.
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *JPALG: Journal of Public Administration and Local Government*, 3(1), 70–81.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi Dalam Efektifitas Pelayanan Publik. *DINAMIKA; Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 156–166.
- Riyanda, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Kota Bukittinggi Terhadap Kebijakan Perda 19/2003 Tentang Imb. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 3(1), 50–65.
- Rochmi, M. N. (2018). *Pemerintah Daerah menjadi pelayan publik terburuk*. Beritagar.Id.Merawat Indonesia. <https://beritagar.id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayan-publik-terburuk>
- Rudi, Yunus, M., & Saleh, H. A. (2018). Transparansi Pelayanan Izin

- Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(1), 53–68.
<https://doi.org/10.31314/pjia.7.1.53-62.2018>
- Ruslan, Halim, H., Iskandar, A. M., & Zainuddin, R. (2019). Spirituality of Education in Interaction of Lecturer and Student in Learning Arabic Literature. *International Journal of Innovation, Creativity and Change.*, 7(3), 87–101.
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Bumi Aksara.
- Sikone, F. V., Djani, W., & Libing, Z. S. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Online Pada Badan Pendapatan Dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Di Kabupaten Timor Tengah Selatan. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 5(1), 1–15.
- Soetomo. (2006). *Strategi-strategi Pembangunan Masyarakat*. Lumbung Pustaka.
- Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 105–120.
- Suwignya, J. W. ., Dengo, S., & Pombengi, J. D. (2018). Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Admiinistrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1–8.
- Syahrudin, N. I., Adriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). Penerapan KYPSO Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm. *LEGISLATIF*, 3(2), 433–346.
- Tahlili, M. H. (2018). *The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government*. 25(2), 66–75.
- Tekege, N. M. I. M. (2015). Efektivitas Pelayanan Publik Di Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 112–132.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (Pertama)*. Andy Offset.
- Toha, M. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. PT. Bumi Aksara.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Alqo Print.
- Yonanda, I., Makmur, M., & Adiono, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(1), 70–78.
- Yunus, R. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone). *OTORITAS*, 1(2), 137–145.