

## KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Belly Visi Djou<sup>1</sup>, Richard Djiko<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Perdamaian Halmahera  
Email : chakens90@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze how the performance of employees in the service of Building Permit arrangement in the capital investment office and one-stop integrated service of North Halmahera district. This research uses a descriptive qualitative approach. The data used in this study used primary and secondary data. And the use of instruments used in this study is the researcher himself. Data analysis uses the interactive model of Miles and Huberman. With procedures, data is reduced, data presentation and conclusion drawing / data verification. The results of this study regarding how the performance of employees in services is that the local government has conducted a socialisation, but it has not been massively done to the community, so that not all people understand how the procedure for making IMB. Based on the results in the field that the completion of making permits has not been in accordance with the time set by the government. and another problem is related to the cost of retribution / tax which is too expensive every year so that it makes some people feel heavy to pay it.*

**Keywords :** : Employee Performance, Public Service, IMB

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Halmahera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang di pakai dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Dan Penggunaan instrument yang di pakai dalam kajian ini adalah peneliti itu sendiri. Analisis data menggunakan model *interactive model* dari Miles dan Huberman. Dengan prosedur, data direduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian ini mengenai bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan adalah bahwa pemerintah daerah sudah melakukan sosialisasi, tetapi belum secara massif di lakukan kepada masyarakat, sehingga belum semua masyarakat yang memahami bagaimana prosedur pembuatan IMB. Berdasarkan hasil di lapangan bahwa penyelesaian pembuatan ijin belum sesuai dengan waktu yang di tetapkan oleh pemerintah. dan yang menjadi masalah lain adalah terkait dengan Biaya retribusi/Pajak yang terlalu mahal setiap tahunnya sehingga membuat sebagian masyarakat merasa berat untuk membayarnya.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, IMB

### PENDAHULUAN

Bangunan merupakan wujud fisik atau struktur buatan manusia yang terdiri atas dinding dan atap yang didirikan secara permanen seperti rumah maupun gedung di suatu tempat. Untuk menyelenggarakan pembangunan baik diperlukan izin yang sudah ditetapkan

undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan. Dalam undang – undang tersebut dikatakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan produk hukum yang berisi persetujuan atau perizinan yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah Setempat (Pemerintah Kabupaten/Kota) dan wajib dimiliki oleh pemilik bangunan yang ingin membangun, memperluas, menambah, mengurangi, dan atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis serta peundang-undangan yang berlaku.

Untuk dijamin kepastian dan ketertiban hukum dalam melaksanakan penyelenggaraan pembangunan, setiap bangunan harus memenuhi ketentuan persyaratan administratif maupun teknis serta diselenggarakan secara tertib dan baik. Dalam melaksanakan pembangunan tempat tinggal baik diperlukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun, pada kenyataannya dapat di lihat khususnya di kecamatan Tobelo Tengah, masih saja terdapat masalah bahwa masyarakat belum menyadari betapa pentingnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari pihak yang berwenang. Terkadang sebagian masyarakat mendirikan bangunan, menambah, atau mengurangi suatu bangunan tanpa mengurus atau tidak mempunyai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan alasan yang bermacam-macam, seperti lokasi letak mendirikan bangunan, tingginya biaya pengurusan, serta prosedur dan sebagainya, tetapi pemerintah setempat kemungkinan bisa saja tidak menyadari akan hal tersebut. Hal ini dapat di sebabkan karena kurangnya perhatian dari pemerintah daerah dalam hal ini pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk publikasikan betapa pentingnya masyarakat dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam mendirikan bangunan baru Oleh sebab itu untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pelayanan, maka pelayanan publik yang baik harus di sosialisasikan atau dipublikasikan kepada masyarakat betapa pentingnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam mendirikan bangunan serta pengembangan dan pementapan pelayanan publik yang baik untuk menekankan pada fokus perhatian yang dapat dilakukan melalui persiapan sumber daya manusia yang sadar akan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat serta memberikan arah yang dapat memberikan peluang dan motivasi agar sadar dalam kewajibannya dengan terciptanya suatu kesadaran hukum kepada masyarakat dan mendirikan bangunan.

Satu hal penting dalam pelayanan publik adalah bagaimana dengan peningkatan kualitas pelayanan di bidang perizinan, hal ini merupakan langkah penentu bagi pemerintah dan seluruh instansi daerah untuk mengelola dan mengembangkan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga segala sesuatu izin dapat di permudah sehingga ini menjadi salah satu daya tarik tersendiri untuk menarik investor untuk datang mengembangkan usahanya di tempat ini.

Tujuan penelitian ini di laksanakan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Halmahera Utara.

## METODE

Di dalam tulisan ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif. Di kutip dalam (Djiko and Dalensang, 2021) Deskriptif kualitatif ialah sesuatu teknik riset yang memakai data deskriptif dengan bentuk kata-kata ataupun dalam bentuk lisan dari informan yang di wawancarai. Dan instrument yang di pakai dalam kajian ini adalah peneliti itu sendiri. Dan untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Di kutip Karimah Karimah, Saleh, & Wanusmawatie Dalam (Djiko and Subardi, 2020) analisis data kualitatif menggunakan model *interactive model* dari Miles dan Huberman Dengan prosedur, data direduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Halmahera Utara sejak tahun 2018 telah membuat mal Pelayanan publik, di maksudkan dari pada Mall ini adalah semua bentuk pelayanan Pemerintah di Buat menjadi satu atap dan satu Pintu. Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Halmahera Utara sebagai pelaksana pemerintah daerah di bidang Penanaman Modal dan Perizinan melaksanakan tugas dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Sinambela, 2011 dalam (Askani and Salehan, 2022), menjelaskan terkait dengan pelayanan (melayani) keperluan warga atau masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu pada organisasi tersebut dan akan dilayani sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada organisasi tersebut.

### **Sosialisasi Yang Belum Maksimal**

Sosialisasi merupakan suatu hal penting dalam bagi suatu instansi pemerintah karena dari sosialisasi tersebut masyarakat dapat mengetahui dan memahami kebijakan atau peraturan. Berdasarkan hasil temuan dipangan terkait dengan bagaimana sosialisasi pemerintah dapat di jelaskan bahwa pemerintah daerah sudah melakukan sosialisasi, tetapi belum secara massif di lakukan kepada masyarakat, sehingga belum semua masyarakat yang memahami bagaimana prosedur pembuatan IMB. Padahal sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, sebelum melakukan pembangunan harus mengurus surat izin agar tidak kena sanksi hukum.

### **Penyelesaian Ijin Yang terlalu Lama**

Dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan masyarakat selalu berharap agar pengurusannya cepat selesai, berdasarkan hasil wawancara di lapangan menjelaskan bahwa pengurusan Izin Mendirikan Bangunan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu selama tujuh hari kerja, dikarenakan banyaknya kendala seperti rekomendasi yang terlambat keluar dan pemenuhan persyaratan yang cukup lama. Menurut Warrela Di kutip dalam (Sadewa, 2018) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah adanya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang sesuai dengan apa yang janjikan yang di berikan oleh sang pemberi pelayanan kepada Konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai menjelaskan bahwa penyelesaian ijin dapat di proses secara cepat apabila semua persyaratan sudah terpenuhi maka, penyelesaian pembuatan ijin akan sangat mudah di buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Faktor Biaya yang relatif mahal**

Yang menjadi kendala bagi sebagian masyarakat adalah terkait dengan biaya pengurusan mengurus Izin Mendirikan Bangunan rumah tinggal yaitu terkait dengan biaya retribusi/pajak setiap tahunnya dari masyarakat kepada pemerintah, bagi sebagian masyarakat kecil, hal ini menjadi sangat memberatkan, sehingga hal ini menjadi salah satu alasan mengapa masih banyak masyarakat yang menghindar untuk mengurus IMB, selain itu Masyarakat selama ini selalu mengeluhkan biaya adminstrasi yang cukup besar yang dikeluarkan pada saat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa sosialisasi pemerintah telah lakukan, namun belum secara massif di lakukan kepada masyarakat, sehingga belum semua masyarakat yang memahami bagaimana prosedur pembuatan IMB. Hasil penelitian terkait dengan penyelesaian pembuatan ijin belum sesuai dengan apa yang di janjikan/yang di tetapkan oleh pemerintah. Temuan lain dari penelitian ini adalah terkait dengan Biaya retribusi/Pajak yang

terlalu mahal setiap tahunnya sehingga membuat sebagian masyarakat merasa berat untuk membayarnya. Hal ini menjadi satu penyebab sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengurus ijin membangun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Askani and Salehan (2022) 'Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Siap Di Kota Banjarmasin', STIA BENGKULU, 1(1), p. 38.
- Djiko, R. and Dalensang, R. (2021) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Dana Desa Di Desa Pitu', Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan, 6(1), pp. 1–15. Available at: <http://ejournal/.ipdn.ac.id/jpdpp>.
- Djiko, R. and Subardi, B. (2020) 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa di Desa Talaga Paca Dan Wangongira , Kabupaten', Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, 6(April), p. 123.
- Sadewa, H. (2018) 'Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang', Journal Of Politic And Government Studies, 7(2), p. 6.