

**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
RUMAH DI KELURAHAN MACCINI KEC.MAKASSAR KOTA  
MAKASSAR**



Oleh:

Aribowo Mashudi

4507021022

Skripsi

**Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS "45" MAKASSAR**

**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar tersebut di bawah ini:

Judul Penelitian : *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar*

Nama : **Aribowo Mashudi**

Nomor Stambuk : **45 07 021 022**

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah mengikuti Ujian Skripsi guna memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar dan dinyatakan memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan.

Makassar, 04 Juni 2012

Pembimbing I,



Drs. Uddin B. Sore, SH., M.Si.

Pembimbing II,



Dra. Nurkaidah, MM.

Mengetahui;

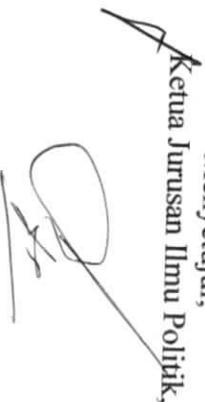
Dekan FISIP Universitas "45",



Dra. H. Juharni, M.Si.

Menyetujui;

Ketua Jurusan Ilmu Politik,



Dra. H. Misbahuddin Ahmad, MS.

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada *Hari Kamis, Tanggal Sembilan Bulan Desember Tahun Dua Ribu Sebelas* Skripsi dengan Judul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar”

Nama : **Ariowo Mashudi**

Nomor Stambuk : **45 07 021 022**

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

### Pengawas Umum;



**Drs. H. N. Waharni, M.Si.**  
Universitas “45”

Rektor Universitas “45”

### Panitia Ujian;

**Drs. Syamsuddin Mardun, M.Pd.**

Ketua

**Drs. H. Misbahuddin Ahmad, MS.**

Sekretaris

### TIM Penguji;

1. Dra. Nurmi Nonci, M.Si.
2. Drs. M. Rusdi Maidin, SH., M.Si.
3. Drs. Uddin B. Sore, SH., M.Si.
4. Drs. Arifuddin, M.Si.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan dan rumusan masalah .....	4
C. Tujuan dan kegunaan penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kegunaan penelitian . .....	5
D. Kerangka Konseptual .....	5
E. Metodologi .....	9
1. Lokasi penelitian .....	9
2. Jenis dan sumber data.....	9
3. Teknik pengumpulan data .....	9
4. Populasi dan sampel .....	10
5. Analisis data .....	11

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Efektivitas . .....	13
B. Pelayanan .....	15
C. Efektivitas pelayanan .....	23
D. Pemberian izin mendirikan bangunan .....	27

E. Sistematika penulisan ..... 34

### **BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Kondisi Geografis ..... 35

B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas ..... 35

C. Keadaan Pegawai..... 38

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Proses Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Rumah  
di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar kota makassar -- 40

B. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan pemberian  
izin mendirikan bangunan rumah di kelurahan Maccini  
kacamatan makassar kota makassar ..... 49

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Saran ..... 54

B. Kesimpulan ..... 55

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Teks</b>	<b>Hal</b>
10.		
Kerangka konseptual efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan rumah di kelurahan Maccini Kec. Makassar kota Makassar-----		5
Struktur organisasi pada kantor perizinan kota Makassar-----		35

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas izinnyalah yang telah menganugerahkan nikmat kesehatan, kekuatan dan petunjuk yang memberikan sumber ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar**”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi material maupun teknisnya. Oleh karena itu, dalam proses penyelesaian ini saran dan koreksi yang membangun dari pembaca tetap penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian segenap kemampuan yang ada telah penulis kerahkan dan kesalahan yang ada adalah merupakan perwujudan kekurangan penulis sebagai manusia biasa.

Dengan selesainya skripsi ini penulis tak lupa menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman SH., MH. selaku rektor universitas “45” makassar
2. Ibu Dra. Juharni MSI. Selaku dekan fakultas ilmu social dan ilmu politik universitas “45” makassar
3. Bapak Drs. H. Misbahuddin Ahcmad, MSI. Selaku ketua jurusan fakultas ilmu social dan ilmu politik

4. Drs.Uddin B.Sore, SH.,M.Si. Selaku pembimbing I, dan Dra. Nurkaidah, MM. Selaku pembimbing II,
5. Segenap dosen universitas "45" makassar yang telah memberikan bimbingannya selama penulisan skripsi ini
6. Ayahanda tercinta Mashudi Mas"ud dan ibunda tercinta Hj.Nurhaeni beserta seluruh saudaraku yang banyak membantu yang memberikan doa restu dalam penyelesaian studi ini.
7. Kekasih saya, para sahabat, serta rekan-rekan mahasiswa yang membantu dalam penulisan skripsi ini.  
  
Semoga budi baik dan bantuan dari berbagai pihak dapat bernilai ibadah disisi Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Amhin-amhin ya rabbal alamin.

Makassar, Juni 2011

Penulis

Aribowo Mashudi

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks Tabel	Hal
Tabel 1	Keadaan pegawai Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar berdasarkan Jenis Kelamin -----	38
Tabel 2	Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar -----	39
Tabel 3	Komposisi PNS di Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan berdasarkan Golongan Kepegangatan -----	39
Tabel 4	Tanggapan tentang proses pelayanan yang di berikan oleh kantor pelayanan administrasi perizinan di kelurahan maccini kota makassar -----	43
Tabel 5	Tanggapan responden terhadap tingkat ketetapan waktu dalam penyelesaian surat izin mendirikan bangunan di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar . -----	44
Tabel 6	Tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam kelancaran pengawasan dalam proses pelayanan IMB kelurahan Maccini kota makassar -----	45
Tabel 7	Tanggapan responden tentang proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah dikelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar -----	46
Tabel 8	Tanggapan responden tentang prosedur yang di berikan dalam pemberian izin IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar -----	47
Tabel 9	Tanggapan responden tentang proses yang dilalui pada tahap persetujuan teknis dalam proses IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar -----	48

Tabel 10	Tanggapan responden terhadap fasilitas kerja (komputer dan Kendaran -----	50
Tabel 11	Tanggapan responden terhadap kualitas sumber daya manusia ----	51
Tabel 12	Tanggapan responden tentang akuntabilitas aparat setempat dalam pengelolaan izin mendirikan bangunan rumah kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar -----	52

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat, yang berbunyi:Melindungi srgenap bangsa dan seluruh tumpa darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sarundajang, yang menyatakan bahwa “Pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahanyaitu fungsi pengaturuan(Regulation) dan fungsi pelayanan (Service)”.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan Umum ditentukan oleh factor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah kota Makassar dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan Umum. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan Izin Mendirikan Bangunan rumah dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang tersentuh. Eksistensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah.

Pelaksanaan tugas aparat yang selama ini terkesan berbelit-belit kurang bersahabat dan tidak transparan dalam berbagai bidang harus dihindari. Artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan.

Oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khusus IMB rumah , pemerintah berusaha menciptakan suatu system pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , Dengan adanya PTSP, aparat pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparat yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif dan untuk lebih menggalakan perdagangan dan investasi, Pemerintah Kota Makassar membentuk Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan berdasarkan peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata KPAP Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan public yang dibentuk dalam rangka mengkoordinir pelayanan Administrasi Pemerintah dibidang Pelayanan Perizinan yang secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan berbagai perizinan, dan formalitas lainnya di Kota Makassar.

Bila pelaku usaha mudah mendapatkan pelayanan perizinan maka secara bertahap diharapkan akan memberikan legalitas bagi usaha, lembaga ini bakal menjadi salah satu institusi penting dalam pengembangan ekonomi daerah. Semakin banyak pelaku usaha yang melakukan formalisasi usaha, makin akan semakin terbuka peluang bagi pelaku usaha untuk mengakses berbagai sumber daya yang ada. Bergairahnya kegiatan ekonomi local secara signifikan memberikan kontribusi kepada pembangunan daerah melalui penyerapan tenaga kerja, produksi bagi kebutuhan local serta kegiatan pembangunan lainnya.

Tujuan pembentukan KPAP kota Makassar adalah untuk memudahkan pelayanan perizinan. Kemudian ini akan memberikan sumbangan pada iklim kondusif yang dapat meningkatkan kegairahan dunia usaha dan investasi di daerah ini. Untuk itu pembentukan KPAP ini harus memberikan manfaat baik bagi pemerintah, pelaku usaha maupun masyarakat pada umumnya.

Pembentukan KPAP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan perizinan dalam bentuk pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah paraf dan tandatangan yang bersangkutan, dan pengurangan waktu pemrosesan perizinan.

Sebenarnya, harapan masyarakat terhadap proses perizinan tidak berbeda dengan harapan pemerintah, yakni sederhana, murah, adanya kepastian waktu, pelayanan yang berkualitas, kepastian hasil, transparansi dan sah secara hukum. Proses perizinan yang sederhana mencakup tidak saja menghilangkan birokrasi yang

panjang, tetapi juga menghindari prosedur dan persyaratan yang berlebihan serta memberikan informasi yang akurat kepada pemohon perizinan. Dari sisi masyarakat, murah berarti biaya yang wajar dan dapat diverifikasi.

Kepastian waktu merupakan elemen penting lainnya yang diharapkan masyarakat dari pemerintah. Kepastian tersebut mencakup lamanya waktu yang dibutuhkan untuk proses pengurusan serta kapan izin dapat dikeluarkan. Lamanya pengurusan izin seharusnya diketahui oleh para pemohon sehingga bermanfaat bagi proses perencanaan dan penjadwalan mereka, dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ini. Masyarakat tertentu saja berharap bahwa lamanya proses pengurusan izin tidak berbelat-larut.

Oleh sebab itu dengan adanya KPAP diharapkan pelayanan perizinan terutama dalam pemberian IMB, rumah dapat berjalan secara efektif, yaitu sesuai dengan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat memberikan batasan dan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar kota Makassar ?
2. Faktor – faktor apakah yang mempengaruhi Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### **1. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada pokok permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mencari jawaban permasalahan mengenai:

- a. Untuk mengetahui proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah dikelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pemberian Izin mendirikan Bangunan rumah dikelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya Pemerintah Kota Makassar dalam upaya meningkatkan pelayanan pemberian IMB rumah.
2. Dapat digunakan sebagai pedoman terutama bagi masyarakat yang akan mengurus IMB rumah.

### **D. Kerangka Konseptual**

Pelayanan IMB rumah yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan administrasi perizinan kepada masyarakat di bidang administrasi sangat ditentukan sistem kerja dalam prosedur kerja, dalam rangka memperlancar IMB rumah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan terhadap pemberian IMB rumah dengan jalan

menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya pemberian IMB rumah yang ditujukan kepada perorangan keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan pemberian IMB rumah yaitu :

#### 1. Profesionalisme

Tingkat kedisiplinan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ingin membuat IMB rumah di kantor pelayanan administrasi perizinan. Tingkat kedisiplinan dan keterampilan yang kurang dan tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan bagi masyarakat yang ingin membuat IMB rumah sebagai standar penilaian terhadap efektivitas pelayanan.

#### 2. Sarana dan Prasarana

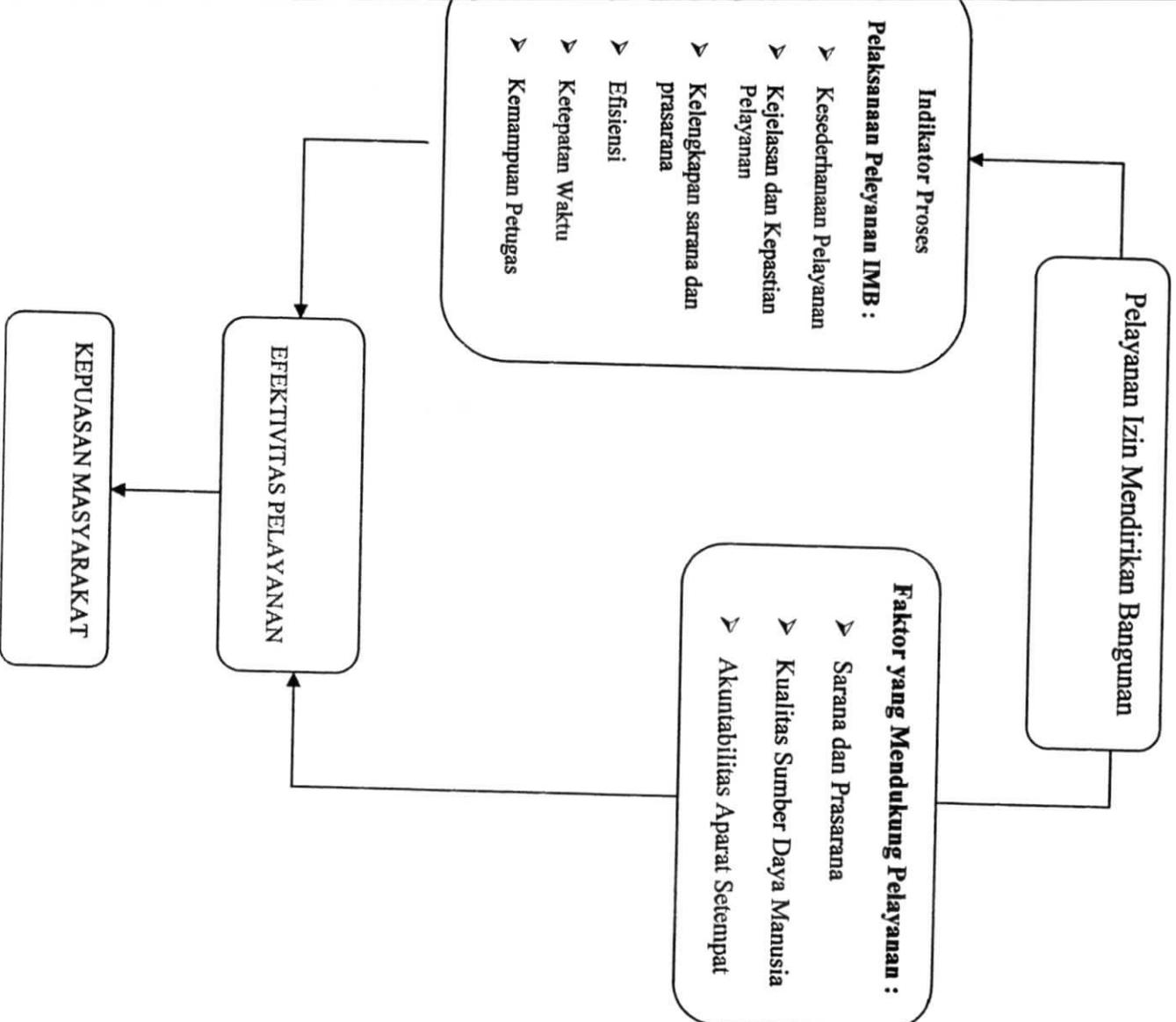
Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dalam menyelenggarakan pelayanan pemberian IMB rumah. Keadaan fasilitas yang memadai akan membantu terhadap penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membuat IMB rumah.

Kedua faktor tersebut diatas, disamping merupakan faktor keberhasilan pelayanan dan pemberian administrasi, juga merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan administrasi tidak efektif sehingga masyarakat yang ingin membuat IMB rumah mengeluarkan dan menilai pelayanan administrasi yang diberikan kantor pelayanan tersebut tidak efektif.

Sering kita mendengar keluhan – keluhan dari masyarakat yang ingin membuat IMB rumah memperoleh pelayanan yang tidak efektif. Keluhan yang sering didengar seperti lamanya pelayanan yang diberikan, kurang ramahnya pegawai dan kurangnya perlengkapan yang mendukung pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka model kerangka konsep peneliti yang akan digunakan dapat digambarkan sebagai berikut :

## Bagan Kerangka Konseptual



## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kelurahan maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Data ini diperoleh melalui proses wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan erat dengan masalah yang akan dibahas yakni Kepala Kantor Pelayanan Administrasi perizinan dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar dan Masyarakat yang telah menggunakan atau mengurus IMB rumah serta pihak-pihak yang terkait.

#### **b. Data Sekunder**

Data ini diperoleh dari sumber data yang telah diolah dan mengumpulkan berbagai referensi-referensi (Buku) dan per Undang-Undang.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

a. Kuesioner, peneliti membuat daftar pertanyaan tertulis dengan menyediakan alternatif jawaban sesuai data yang peniti perlukan dari responden untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan

pelayanan pemberian IMB rumah dikelurahan maccini kecamatan Makassar kota Makassar.

b. Interview (Wawancara), peneliti lakukan untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan pelayanan pemberian IMB yang berlangsung dikelurahan Maccini kecamatan Makassar Kota Makassar.

c. Obsevasi, pengamatan yang peniti lakukan terhadap objek yang diteliti yaitu mengenai pelayanan pemberian IMB, rumah dikelurahan Maccini Kecamatan Makassar Kota Makassar.

#### **4. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan ada 30 orang dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan 40 orang pegawai kota makassar.

##### **b. Sampel**

Sampel penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden yang memenuhi kapasitas untuk memberikan informasi sesuai kebutuhan, yang terdiri atas, 15 dari pegawai kantor pelayanan administrasi perisinan 10 pegawai dinas tata ruang dan bangunan dan dari Masyarakat (informan) 5 jadi dapat di tarik sampel sebanyak 30 orang.

## 5. Analisis Data

Tehnik analisa data yang digunakan dalam peniliti ini analisis model interaktif (*interactive of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Hubarman (1992) yang terdiri tiga komponen analisis, yaitu:

- a. Reduksi data (*reduction data*), yakni data dengan diperoleh dilokasi penelitian (*data lapangan*) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan dari lapangan akan direvisi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dipokuskan pada hal-hal yang penting di cari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahapan reduksi data selanjutnya (*membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, dan menulis memo*).

Dalam proses ini dilakukan reduksi data berupa: meringkas data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi lokasi penelitian, sehingga data yang tidak sesuai tidak dipakai. Sedangkan data yang dipakai diberi kode dan catatan.

- b. Sajian data (*data display*) yakni memudahkan bagi peniliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari peniliti. Data yang disajikan adalah ringkasan data primer (*hasil wawancara*) dan data sekunder (*dokumen-dokumen*) dalam bentuk tabel gambar maupun deskriptif.

c. Penarik kesimpulan (conclusion drawine), yakni sejak awal memasuki penulisan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis data yang telah ditemukan dengan cara mencari pola, hubungan persamaan, hal-hal sering timbul dan sebagainya dimana pola, hubungan persamaan antara lain, kesulitan, teknis, ketidakberdayaan, atau keterbatasan peneliti.

Bertambahnya data melalui proses kesimpulan yang bersifat “grounded” dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan IMB, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan PTSP. Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar diata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Pada dasarnya, efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan. Jadi secara umum ada pandangan bahwa efektivitas dimaksudkan atau dapat didefinisikan dalam batas-batas dari tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk menghindari batasan-batasan yang lebih jelas dari masing masing konsep, guna menghindari adanya salah pengertian maka definisi konsep yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan melalui berbagai aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada.
2. Efektivitas pelayanan, yaitu tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dapat disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjukkan pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Berarti bicara mengenai efektivitas organisasi ada dua aspek di dalamnya, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Steers (Kurniawan,(2005:107) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan ber laba dan pencarian sumber daya. Sementara menurut Gibson (Kurniawan, (2005:107) efektivitas organisasi dapat pula diukur sebagai berikut: kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

(1997) dijelaskan bahwa:” pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri. menurut keputusan menteri pemberdaya guna aparaturn pemerintah No 63 tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan rancangan undang-undang tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “ egiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, ” yakni lembaga pemerintah.” sementara H. A.S.Moenir (2000) mendefinisikan pelayanan “ sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain ” lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah “ kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang denan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Zulfian zanit (2005) mengemukakan beberapa karakteristik yang dapat menjelaskan tentang jasa pelayanan, karakteristik tersebut diantaranya:

1. tidak dapat diraba (intangibility)
2. tidak dapat disimpan ( inability to inventory)
3. produksidan konsumsi secara bersama
4. memasukinya lebih mudah

5. sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar kegiatan pelayanan umum diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum ? kepentingan perseorangan melalui cara cara yang tepat dan memuaskan fihak yang dilayani, supaya pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Pada umumnya pelayanan pemberian izin bangunan rumah terbagi atas 2 konsep antara lain :

#### 1. Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat di Indonesia jika ditinjau historisnya tidak terlepas dari adanya masa Kolonial dan masa Feodal. Pola perilaku birokrat warisan masa kolonial dan feodal yang mempengaruhi birokrasi adalah "pejabat menempatkan diri sebagai raja" Pejabat birokrasi pemerintah adalah menganggap-sentra dari penyelesaian urusan masyarakat , rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan pada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama melainkan pada pertimbangan yang kesekian. Sikap tersebut tentunya perlu diubah kearah sikap pelayanan kepada masyarakat. Sudah barang tentu perubahan mindset, hal tersebut tidak mudah dalam kenyataannya. Berbagai

cara baik langsung maupun tidak langsung, baik penggunaan teknologi yang tidak lebih maju dan perbaikan dibidang sarana - sarana serta peningkatan kesejahteraan pegawai secara bertahap dimaksudkan dapat meningkatkan sikap pelayanan masyarakat tersebut.

Menurut Weber seperti dikutip dalam bukunya (Ali Mufiz, (1986:177-178), birokrasi mendasarkan diri pada hubungan antara kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban dimana perintah dilakukan secara tertulis, ada pengaturan mengenai hubungan kewenangan, dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan - aturan tertentu. Weber memusatkan perhatian pada pertanyaan : mengapa orang merasa wajib untuk mematuhi perintah tanpa melakukan penilaian kaitan dirinya dengan nilai dari perintah tersebut. Fokus ini merupakan salah satu bagian dari penekanan Weber terhadap organisasi kemasyarakatan sebagai keseluruhan dan peranan negara pada khususnya. Ia mengatakan bahwa kepercayaan bawahan terhadap legitimasi akan menghasilkan kestabilan pola kepatuhan dan perbedaan sumber perintah dalam sistem organisasi. Otorita tidak tergantung pada ajakan kepada kepentingan bawahan dan perhitungan untung rugi pribadi, atau

pada motif suka atau tidak suka, itulah sebabnya tidak ada otorita yang tergantung pada motif - motif ideal.

kinerja birokrasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor personal-individu dan institusional (organisasional). Faktor personal melekat secara internal pada diri individu pegawai yang memberikan pelayanan publik seperti motivasi, kemampuan, semangat, etos kerja, dan lain-lain. Faktor organisasional bersifat sistematis dalam kelembagaan, seperti kebijakan, peraturan, kepemimpinan" sistem insentif, budaya organisasi, dan lain-lain. Secara teoritis dapat dikemukakan sebuah hipotesa bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi faktor faktor internal dan faktor eksternal yang terkait juga dengan potensi lingkungan fisik, ekonomi, sosial, politik dan budaya lokal.

Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain :

- (1) Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan
- (2) Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan.

- (3) Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah ( prinsip rasionalisasi)
- (4) Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan
- Mencermati pandangan ini, maka dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

Dari pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya. Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*).

## 2. Konsep Pelayanan administrasi

Konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari publik service. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Administrasi pemerintahan memang disejajarkan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dengan pelayanan perizinan, yang merupakan terjemahan dari administrative service. Sedangkan pelayanan umum, menurut penulis lebih sesuai jika dipakai untuk menterjemahkan konsep publik service. Istilah pelayanan umum dapat disejajarkan atau dipadankan dengan pelayanan publik.

pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Jadi Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perijinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Misalnya karena adanya ketentuan peraturan perundangan bahwa setiap orang pribadi atau Badan untuk mendirikan suatu bangunan harus memiliki IMB rumah.

### C. Efektivitas Pelayanan

H. Emerson (Handayaniingrat, (1989:18) mengatakan efektivitas pelayanan merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga yang dimaksud efektif adalah keadaan di mana program yang telah dilaksanakan dalam bidang tertentu terdapat kesesuaian dengan tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Siagian (2002:171) efektivitas pelayanan berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan

berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat tersebut Steers dan Etzioni (Kasim, (1993:11) mengatakan bahwa efektivitas suatu organisasi tergantung pada seberapa jauh organisasi tersebut berhasil dalam pencapaian tujuannya. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Pengembangan strategi pelayanan efektivitas menekankan pada tindakan-tindakan seperti yang dikemukakan oleh De Vreya (Tjandra, (2005:25) ke dalam 7 simple strategis for succes yang kemudian disebut service model:

a. Self-esteem (harga diri).

1. Pelayanan bukan berarti "tunduk"
2. Dinilai dari kepemimpinan, keteladanan
3. Menempatkan seseorang menurut keahliannya
4. Menetapkan tugas pelayanan yang futuris
5. Berpedoman pada kesuksesan hari esok lebih baik dari hari ini.

b. Exceed Expectation (memenuhi harapan)

1. Penyesuaian standar pelayanan
2. Pemahaman terhadap keinginan pelanggan

3. Pelayanan sesuai harapan pelanggan.

c. Recovery (pembenahan).

Keluhan, sesungguhnya bukan merupakan masalah, akan tetapi merupakan peluang untuk maju, dan tantangan untuk melaju.

1. Mengatasi keluhan pelanggan

2. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan

3. Uji coba standar pelayanan

4. Mendengarkan keluhan pelanggan.

d. Vision (pandangan ke depan)

1. Perencanaan ideal di masa depan

2. Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin

3. Memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan .

e. Improve (perbaikan)

1. Perbaikan secara terus menerus

2. Menyesuaikan dengan perubahan

3. Mengikut sertakan bawahan dalam penyusunan rencana

4. Investasi yang berupa non material (training)

5. Penciptaan lingkungan yang kondusif

6. Penciptaan standar yang responsive.

f. Care (perhatian).

1. Sistem yang memuaskan pelanggan

2. Menjaga kualitas

3. Menerapkan ukuran yang tepat
- g. Empower (pemberdayaan)
  1. Memberdayakan karyawan
  2. Belajar dari pengalaman
  3. Memberikan rangsangan, pengukuran, dan penghargaan.

Keberhasilan kebijakan pelayanan efektivitas merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah dalam menyikapi gejolak, keinginan maupun kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya ingin dihargai sebagai manusia yang mempunyai martabat dan harga diri. Tuntutan yang selalu muncul dari masyarakat yang ingin dilayani membuat dewasa kinerja aparatur dalam menghadapinya, dan hal ini membutuhkan energi dan atensi kompetensi kerja. Untuk itu diperlukan komitmen, kompetensi dan konsep yang cepat, tepat, akurat, ramah dan murah dari aparatur dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik yang prima, serta sinkronisasi yang sinergi antara aparatur yang memberikan pelayanan dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Standar pelayanan publik yang prima pada organisasi pemerintah menjadi penting dihayati dalam pelaksanaannya, karena pada dasarnya merupakan hal yang melekat dalam tugas pokok dan fungsi aparatur dalam organisasi pemerintah.

#### **D. Pemberian izin mendirikan bangunan**

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998, yang dimaksud dengan IMB rumah termasuk dalam pemberian izin ini adalah kegiatan peninjauan desain dan pemantapan pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang yang berlaku, dengan tetap memperhatikan koefisien dasar bangunan, koefisien luas bangunan, koefisien ketinggian bangunan, dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut Marsinta, (2004:18).

Izin mendirikan bangunan IMB rumah adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planalogis, (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Goenawan, (2009:81).

Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan IMB rumah 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 rumah adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan

lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman. (jurnalblogspot.co.id).

Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Makassar No. 15 Tahun 2004 tentang Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah di Kota Makassar adalah sebagai berikut:

Dalam Pasal 2 disebutkan bahwa:

1. Untuk mendapatkan IMB rumah, pemohon mengajukan permohonan kepada Walikota melalui Kepala Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dengan mengisi formulir yang telah disiapkan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan dengan melampirkan persyaratan administrasi sebagai berikut :
  - b. Foto copy Kartu Tanda Penduduk pemohon yang berlaku;
  - c. Foto copy surat bukti kepemilikan/penguasaan tanah;
  - d. Foto copy lunas Pajak Bumi dan Bangunan tahun berjalan;
  - e. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga;
  - f. Surat pernyataan pemohon bahwa lokasi/tanah tidak dalam keadaan sengketa dan diketahui Lurah dan Camat setempat;
  - g. Gambar rencana bangunan dan perhitungan konstruksi 5 rangkap dengan melampirkan Surat Izin Perencanaan Bangunan.
  - h. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar.

Dilanjutkan dengan Pasal 3 :

- 1) Sebelum mengeluarkan rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) Dinas Tata Ruang dan Bangunan melakukan peninjauan lapangan dengan memperhatikan syarat-syarat teknis antara lain :
  - a. Persyaratan Arsitektur :
    1. Situasi tata letak bangunan;
    2. Garis Sempadan Pagar dan Garis Sempadan Bangunan
    3. Bentuk, ukuran dan perlengkapan ruang yang memenuhi syarat kesehatan dan keselamatan umum;
    4. Tata ruang luar, termasuk saluran pembuangan, peresapan air hujan dan jalan/jembatan;
    5. Prosentase luas lantai terhadap persil/pekarangan berdasarkan kepentingan kesehatan, lingkungan dan pencegahan kebakaran;
    6. Mencegah gangguan pandangan lalu lintas, keamanan dan keselamatan umum dan pencemaran lingkungan;
    7. Petunjuk persyaratan khusus menurut klasifikasi penggunaan bangunan-bangunan umum, perniagaan, pendidikan, industri, kelembagaan, rumah tangga dan bangunan yang diklasifikasi khusus (TNI, Otorita, Pemerintahan Pusat).
  - b. Persyaratan Struktur Bangunan :
    1. Sistem konstruksi untuk bangunan satu lantai, beringkat dan bangunan dengan konstruksi khusus;

2. Bahan konstruksi dari kayu, baja, beton dan sejenisnya;
  3. Ketahanan konstruksi terhadap gempa, api, air dan cuaca.
- c. Perlengkapan Mekanikal dan Elektrikal :
1. Jaringan air bersih, air kotor (*black Water*) dan jaringan pembuangan air hujan;
  2. Instalasi listrik dan perlengkapannya;
  3. Instalasi telekomunikasi/telepon;
  4. Instalasi penangkal petir.
- 2) Hasil pelaksanaan peninjauan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Berita Acara Peninjauan Lapangan yang merupakan salah satu lampiran rekomendasi ;
- 3) Dinas Tata Ruang dan Bangunan mengeluarkan rekomendasi maksimal 10 hari kerja disampaikan kepada KPAP yang berisi mengenai terpenuhinya syarat teknis untuk diproses pemberian izinnya dan penciptaan besarnya pungutan dan dasar pengenaan retribusi daerah;
- 4) Apabila dalam batas waktu yang telah ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak juga mengeluarkan rekomendasi, maka Kepala Dinas wajib menyampaikan secara tertulis alasan-alasan sehingga rekomendasi tidak dikeluarkan;
- 5) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan persyaratan penerbitan IMB rumah yang berisi mengenai data dasar dan pengenaan retribusi daerah kepada yang bersangkutan (pemohon).

Pasal 4 :

- 1) KPAP, menerima rekomendasi dan pengantar STS dari Dinas Tata Ruang dan Bangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) dalam rangkap 3 (tiga) yang terdiri dari :
  - a. rekomendasi asli sebagai arsip KPAP Kota Makassar;
  - b. masing-masing salinan rekomendasi, untuk :
    1. salinan pertama disampaikan kepada pemohon;
    2. salinan kedua sebagai arsip pada unit teknis bersangkutan.
- 2) KPAP, menyampaikan kepada pemohon melalui jasa Kantor Pos dan atau melalui telepon bahwa berkas pemohon telah memenuhi syarat-syarat untuk diterbitkan izinnya dan yang bersangkutan (pemohon) diundang untuk memenuhi kewajibannya;
- 3) Berdasarkan penyampaian tersebut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) pemohon memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya izin dengan menyertakannya kedalam rekening Pemegang Kas Daerah melalui loket yang tersedia pada KPAP.
- 4) Bukti pembayaran izin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam bentuk STS disampaikan kepada dinas teknis secara berkala.

Pasal 5 :

- 1) Setelah pemohon menyelesaikan kewajibannya dengan membayar biaya izin, maka izin asli disampaikan kepada pemohon dalam tempo 1 x 24

jam (satu hari) dari tanggal penerimaan pelunasan pembayaran kewajiban pemohon.

2) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan dalam rangkap 4 (empat) untuk kepentingan :

- a. Asli untuk pemohon yang bersangkutan;
- b. Salinan satu untuk dinas teknis yang bersangkutan;
- c. Salinan dua untuk Camat/Lurah yang bersangkutan;
- d. Salinan tiga untuk arsip.

Pasal 6 :

Proses penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4 dan Pasal 5 adalah 12 hari kerja. IMB rumah memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan.

Peraturan daerah Kota Makassar No. 15 Tahun 2004 tentang Tata Bangunan dan Peraturan Walikota Kota Makassar No. 15 Tahun 2004 tentang Tata Cara Pemberian Izin memuat secara umum sebagai berikut:

1. Setiap kegiatan membangun rumah dan membongkar bangunan rumah atau bagian bangunan rumah dalam wilayah Daerah harus memiliki izin dari Kepala Daerah;
2. Perizinan dimaksudkan untuk menjamin dan menjaga:
  - a. Kesehatan, keselamatan, dan keamanan pemilik dan atau pengguna bangunan gedung;

- b. Keteriban dan keselamatan masyarakat dan lingkungannya;
  - c. Keserasian dan keselarasan lingkungan, serta
  - d. Kesesuaian dengan fungsi yang telah ditetapkan sesuai dengan peruntukan lokasinya;
3. Selain harus memenuhi izin, juga harus memenuhi ketentuan lain yang berkaitan dengan kegiatan mendirikan bangunan.
  4. Orang, Badan/Lembaga sebelum membangun, merubah atau merobohkan bangunan di wilayah Daerah diharuskan memiliki IMB rumah dari Kepala Daerah.

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

### **C. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran mengenai ruang lingkup dan memahami isi dalam proposal ini, maka penulis menampilkan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I :** Pendahuluan yang berisi; Latar Belakang Masalah, Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metodologi Penelitian, Kerangka Konseptual.

**BAB II :** Tinjauan Pustaka yang berisi; pengertian Efektivitas, Pengertian Pelayanan, pemberian izin mendirikan bangunan dan sistematika penulisan.

**BAB III :** Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Yang Menguraikan Tentang Kondisi Geografis, Susunan Organisasi, dan Keadaan Pegawai.

**BAB IV :** Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang terdiri dari proses Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, dan faktor – faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

**BAB VI :** Penutup Yang Menjelaskan Kesimpulan dan Saran-Saran Penelitian.

### BAB III

## GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### A. Kondisi Geografis

Secara geografis, Kelurahan Maccini terletak Barat dari pusat kota Makassar.

Adapun batas-batas Wilayah Kelurahan Maccini adalah sebagai berikut:

- Daerah bagian Utara :Batasannya dengan Kecamatan Bontotala
- Daerah bagian Barat :Batasannya dengan Kecamatan Makassar
- Daerah bagian Timur :Batasannya dengan Kecamatan Panakukang
- Daerah bagian Barat :Batasannya dengan Kecamatan Makassar

### B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Berdasarkan peraturan daerah kota Makassar nomor 13tahun 2005 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja kantor Pelayanan Administrasi Perizinan kota Makassar, mempunyai tugas pokok pembantu walikota dalam merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan dibidang pelayanan administrasi peerizinan sebagai berikut :

#### a. Kepala Kantor

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai kebijaksanaan Walikota dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas kantor, dalam melaksanakan tugasnya.

#### b. Subbagian Tata Usaha

Mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi bagi seluruh satuan kerja di lingkungan kantor Pelayanan Administrasi Perizinan.

c. Seksi Penelitian Administrasi

Mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas permohonan dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

d. Seksi Penerbitan Izin

Mempunyai tugas melaksanakan proses penerbitan izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi teknis

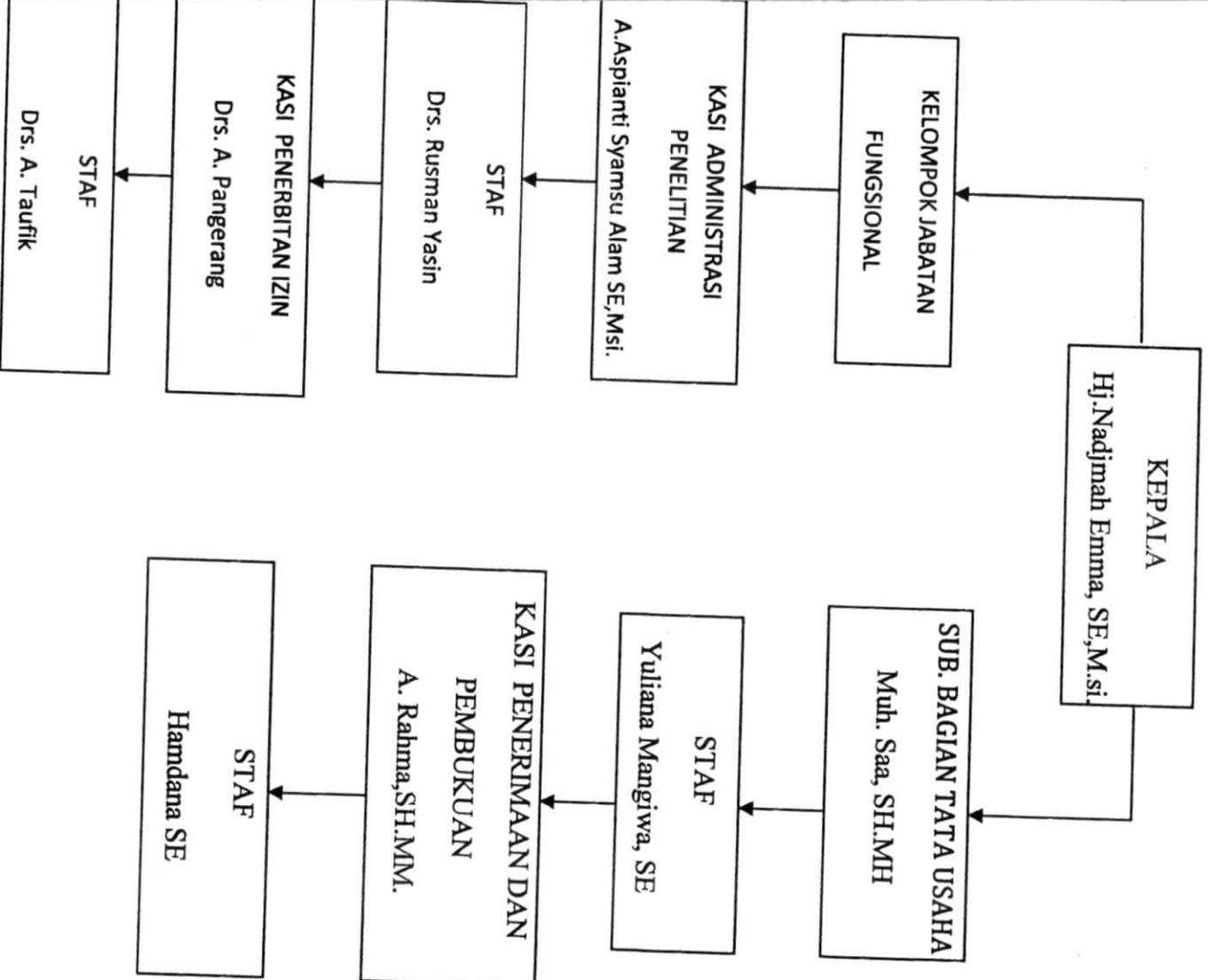
e. Seksi Penerimaan dan Pembukuan

Mempunyai tugas melakukan pengolahan dan kegiatan penerimaan dan penyeroran biaya perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun struktur organisasi/kelembagaan Kantor Pelayanan

Administrasi Pelayanan Perizinan sebagai berikut:

## STRUKTUR ORGANISASI



## B. Keadaan Pegawai

### 1. Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin

Sebagai mana di ketahui bahwa jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar sebanyak 30 orang yang terdiri dari 20 orang yang berjenis kelamin laki-laki Pria dan 10 orang yang berjenis kelamin perempuan wanita. Dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel I**  
**Keadaan pegawai Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah pegawai
1.	Laki-Laki	20
2.	Perempuan	10
	Jumlah	30

Sumber: Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan, tahun 2010

### 2. Keadaan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Salah satu indicator untuk mengetahui kualitas pegawai adalah dengan melihat latar belakang pendidikan formal yang telah diperolehnya. Sehubungan dengan pegawai yang ada pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar, tingkatnya pendidikan formal yang diperoleh dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 2**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Pelayanan Administrasi**  
**Perizinan Kota Makassar**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1	SMA/Sederajat	8
2	Sarjana Muda/DIPLOMA	3
3	Strata Satu (S-1)	13
4	Magister (S-2)	6
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>

*Sumber: Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan, tahun 2010*

### 3. Pangkat/Golongan

Untuk mengetahui komposisi pegawai Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar berdasarkan golongan kepangkatannya, dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 3**  
**Komposisi PNS di Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan berdasarkan**  
**Golongan Kepangkatan**

No	Golongan Kepangkatan	Frekuensi
1	IV	6
2	III	16
3	II	8
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>

*Sumber: Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan, tahun 2010*

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **A. Proses Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar kota makassar.**

Dalam proses Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah kesadaran masyarakat sangat menonjol yang masih kurang mendukung, terutama masyarakat ekonomi lemah karena masyarakat tersebut beranggapan bahwa Proses pengurusan Izin bangunan rumah itu sangatlah berbelit –belit.

Itu disebabkan karena dalam pengurusan izin bangunan rumah terutama dalam persetujuan administrasi biasanya petugas membuat alasan tertentu sehingga pemohon harus ditunda penyelesaian berkasnya, dengan alasan petugasnya lagi keluar daerah. Ini berarti bahwa pegawai yang bersangkutan untuk melayani para pemohon izin bangunan kurang aktif sehingga masyarakat atau pemohon itu dapat menilai proses pengurusan Izin itu kurang lancar.

Jadi Kualitas pelayanan adalah kesuksesan antara harapan pelanggan (masyarakat) penggunaan layanan dengan persepsi pelanggan masyarakat atas pelayanan yang di berikan kantor pelayanan administrasi perizinan kota makassar yang mengacu pada kesederhanaan, kepastian dan kejelasan waktu, keterbukaan, kemampuan petugas dan keadilan yang merata, kelengkapan sarana dan prasarana, serta efisiensi.

a. Kesederhanaan,

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian dalam hal:

1. Persyaratan yang dibutuhkan.
2. Rincian biaya atau tarif pelayanan, termasuk tata cara pembayaran yang dibebankan kepada pemohon sebagai balas jasa dan pemrosesan perizinan dimaksud.

c. Kepastian waktu,

Yaitu pemrosesan permohonan perizinan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Kepastian hukum, yang meliputi:

1. Persyaratan, pemrosesan, dalam pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Setiap dokumen perizinan dan dokumen non perizinan lainnya memberikan jaminan legalitas usaha dan kewenangan untuk mengelola sumber-sumber daya secara bertanggungjawab, sesuai dengan peruntukan perizinan tersebut.
3. Setiap dokumen perizinan dan non perizinan memberikan rasa aman bagi pemegangnya.

e. Tanggung jawab,

Yaitu penyelenggara pelayanan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persolan dalam pelaksanaan pelayanan.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana,

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

g. Kemudahan akses, ditunjukkan dengan:

1. Ketersediaan sumber dan media informasi yang dapat langsung dicapai oleh masyarakat baik berupa website, sambungan telepon (hotline) atau media informasi lainnya.

2. Pelayanan yang responsif dari aparat.

Dapat disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjukkan pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Berarti bicara mengenai efektivitas organisasi ada dua aspek di dalamnya, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Steers (Kurniawan, (2005:107) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan ber laba dan

pencarian sumber daya. Sementara menurut Gibson (Kurniawan, (2005:107) efektivitas organisasi dapat pula diukur sebagai berikut: kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

Adapun hasil tanggapan tentang proses pelayanan yang di berikan oleh kantor pelayanan administrasi perizinan di kelurahan maccini kota makassar dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
**Tanggapan tentang proses pelayanan yang di berikan oleh kantor pelayanan administrasi perizinan di kelurahan maccini kota makassar**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	15	50
2	Baik	10	33,34
3	Kurang baik	5	16,6
4	Tidak baik	-	-
5	Sangat tidak baik	-	-
	Jumlah	30	100%

*Sumber data* : hasil pengelolaan kuesioner no.1 tahun 2011

Data pada tabel 01 memberikan gambaran singkat tentang proses pelayanan Yang diberikan oleh kantor pelayanan administrasi perizinan jenis tanggapan “sangat baik” sebanyak 15 orang atau 50 persen dari 30 responden karena hal ini menyebabkan responden memberikan jawaban demikian menurut analisis penulis dalam skripsi ini bahwa proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah sudah sangat baik dan dipahami oleh masyarakat dan untuk tanggapan “baik” sebanyak 10

orang atau 33,34 persen dari 30 responden kalau menurut analisis penulis dalam skripsi ini karena di latar belakang adanya unsur kekecewaan dari masyarakat. Tanggapan kurang baik sebanyak 5 orang atau 16,6 persen dari 30 responden.kalau menurut analisis penulis penulis dalam skripsi ini, bahwa ada responden yang memberikan jawaban demikian karena di latarbelakangi adanya unsur kekecewaan bagi dirinya yang tidak di berikan kesempatan untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan rumah. Tanggapan responden “tidak setuju” dan yang menjawab “sangat tidak setuju” Tidak ada responden yang menjawab.

**Tabel 5**  
**Tanggapan responden terhadap tingkat ketetapan waktu dalam penyelesaian surat izin mendirikan bangunan di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	2	6,67
3	Kurang Baik	10	3,34
4	Tidak Baik	6	20
5	Sangat Tidak Baik	12	40
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Olah Data November 2011

Berdasarkan table 4 diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa mayoritas responden menyatakan masih kurang baik dalam tingkat ketepatan waktu penyelesaian surat izin mendirikan bangunan rumah.

Hal lain juga yang menjadi masalah adalah kualitas pelayanan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan rumah dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 6**  
**Tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam kelancaran pengawasan dalam proses pelayanan IMB Kelurahan Maccini Kota Makassar**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat sesuai	7	23,33
2.	Sesuai	15	50
3.	Kurang sesuai	5	16
4.	Tidak sesuai	3	10
5.	Sangat tidak sesuai	-	-
6.	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Olah Data November 2011

Data pada tabel diatas memberikan gambaran singkat tentang tentang kemampuan petugas dalam kelancaran pengawasan dalam proses pelayanan IMB Kelurahan Maccini kota makassar. Jenis tanggapan “sangat sesuai” sebanyak 7 orang atau 23,33 persen dari 30 responden,hal ini menurut penulis bahwa kemampuan petugas dalam kelancaran pengawasan dalam proses pelayanan IMB dikelurahan maccini masyarakat sudah dapat menerima dengan baik.

Tanggapan responden “sesuai” sebanyak 15 orang atau 50 persen dari 30 responden karena kemampuan petugas dalam kelancaran

pengawasan dalam proses pelayanan di IMB sudah cukup. Tanggapan “Kurang sesuai” sebanyak 5 orang atau 16 persen dari 30 responden dan tanggapan yang “ tidak sesuai ” sebanyak 3 orang atau 10 persen .

**Tabel 7**  
**Tanggapan responden tentang proses pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah dikelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar.**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	10	33,33
2	Setuju	9	30
3	Kurang setuju	8	26,66
4	Tidak setuju	3	10
5	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		30	100%

Sumber data : hasil pengelolaan kuesioner no.1 tahun 2011

Data pada tabel diatas memberikan gambaran singkat tentang proses pemberian izin mendirikan bangunan rumah di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar. Jenis tanggapan “sangat setuju” sebanyak 10 orang atau 33,33 persen dari 30 responden,hal ini menurut penulis bahwa pemberian izin IMB dikelurahan maccini masyarakat sudah dapat menerima dengan baik.

Tanggapan responden “setuju” sebanyak 9 orang atau 30 persen dari 30 responden karena merasa msh kurang mengerti tentang proses

tentang membuat IMB. Tanggapan “tidak setuju” sebanyak 8 orang atau 10 persen dari 30 responden karena tidak pahami masyarakat tentang proses-proses dalam membuat IMB, dan tanggapan yang “sangat tidak setuju” tidak jawaban sama sekali.

**Tabel 8**  
**Tanggapan responden tentang prosedur yang di berikan dalam pemberian izin IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar.**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	8	26,66
2	Baik	6	20
3	Kurang baik	4	13,33
4	Tidak baik	3	10
5	Sangat tidak baik	9	30
Jumlah		30	100%

Sumber data: kusioner pada tahun 2011

Data pada tabel diatas tanggapan renpon tentang tentang prosedur yang berikan dalam pemrian izin IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar. tanggapan responden “sangat baik” sebanyak 8 orang atau 26,66 persen dari 30 responden karena tidak adanya informasi yang jelas dari pemerintah tentang proses pembuatan izin IMB. Tanggapan responden “ baik” sebanyak 6 orang atau 20 persen dari 30 responden karena berbelit-belitnya pengurusan IMB. Tanggapan “kurang baik” sebanyak 3 atau 13,33 persen dari 30 responden. tanggapan “tidak

baik” sebanyak 3 orang atau 10 persen dari 30 responden karena tidak mengetahui tata cara proses pembuatan izin IMB. tanggapan “sangat tidak baik” sebanyak 9 orang atau 30 persen dari 30 responden tidak mengetahui sama sekali tentang proses pembuatan izin IMB.

**Tabel 9**

**Tanggapan responden tentang proses yang dilalui pada tahap persetujuan teknis dalam proses IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar.**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	8	26,66
2	Baik	9	30
3	Kurang baik	10	30
4	Tidak baik	3	10
5	Sangat tidak baik	-	-
Jumlah		30	100%

*Sumber data:* kusioner pada tahun 2011.

Data pada tabel diatas tanggapan tentang proses yang dilalui pada tahap persetujuan teknis dalam proses IMB di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar. Tanggapan “sangat baik” sebanyak 8 orang atau 26,66 persen dari 30 responden.kurang pemahamnya masyarakat tentang proses yang dilalui pada tahapan persetujuan teknis proses IMB. Tanggapan “baik” sebanyak 9 orang atau 30 persen dari 30 responden.karena menganggap proses pembuatan IMB sudah baik,tanggapan “kurang baik” sebanyak 10 orang atau 30 persen dari 30

responden, dan tanggapan “ tidak baik “ sebanyak 3 orang atau 10 persen dari 30 responden karena banyak berbelit-belitnya dalam pengurusan IMB dan tanggapan “sangat tidak baik” tidak ada tanggapan.

**B. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan makassar kota makassar.**

Perencanaan Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah adalah suatu usaha pemerintah untuk mengarahkan dan membentuk pengembangan suatu daerah sehingga dapat menciptakan pelayanan yang konsisten terhadap masyarakat dan menyenangkan bagi warganya. Dalam proses perencanaan senantiasa dipikirkan masalah pokok yang timbul, menampung aspirasi-aspirasi masyarakat. Dengan kata lain suatu rencana umum pengembangan pengelolaan izin bangunan oleh pemerintah selain merupakan suatu kerangka tindakan dalam memenuhi kebutuhan tuntutan bagi warganya dimasa mendatang. Dengan demikian sebelum izin bangunan diberikan kepada pemohon untuk mendirikan rumah bangunan baru maka lokasi bangunan harus ditinjau terlebih dahulu oleh petugas yang ditunjuk oleh pengelola izin bangunan

Dalam upaya meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan rumah oleh pemerintah kesadaran masyarakat sangatlah diharapkan, karena dengan adanya hal ini maka mereka dapat berpartisipasi dengan baik dalam arti masyarakat dapat tunduk pada prosedur yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Oleh karena dalam meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah harus didukung oleh factor Sarana dan Prasarana, kualitas sumber daya manusia dan Akuntabilitas. Sarana dan fasilitas bagi dinas pengawasan pembangunan merupakan salah satu factor yang dianggap sebagai penunjang dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan rumah. Karena bila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Hal ini sangatlah menentukan bagaimana upaya meningkatkan efektifitas pelayanan terhadap Izin Mendirikan Bangunan rumah.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah serta tanggapan responden di Kelurahan Maccini kacamatan makasar kota makassar dapat di lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 10**  
**Tanggapan responden terhadap fasilitas kerja(komputer dan kendaraan)**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat cukup	4	13,3
2	Cukup	15	50
3	Kurang cukup	8	26,67
4	Tidak cukup	3	26,7
5	Sangat tidak cukup	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 6 tersebut 30 responden menjawab Cukup dan Kurang Cukup jadi kesimpulannya mayoritas responden menyatakan Cukup. Namun

dari hasil Observasi dan wawancara Penulis Ternyata “Jumlah pegawainya yang masih kurang dan juga penempatan pegawainya yang tidak sesuai dengan JURUSANNYA sehingga mengakibatkan keterlambatan dan kewalahan melayani pemohon Izin Mendirikan Bangunan rumah sehingga masyarakat banyak yang mengeluh. (Obsevasi 18 November 2011)

“Penataan ruangan yang masih kurang tepat dan Fasilitas Kerja yang masih kurang seperti Komputer juga kendaraan sehingga biasa memperlambat terselesainya Surat IMB rumah olehnya itu banyak masyarakat yang bermasa bodoh mengurus surat IMB rumah. (Wawancara tanggal 19 November 2011)

Sarana dan personilia paling menentukan dalam pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan, dimana unsur manusialah yang mengatur segala unsur lainnya sehingga unsur dapat berjalan dengan baik.

**Tabel 11**  
**Tanggapan responden terhadap kualitas sumber daya manusia**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Baik	1	3,33
2	Baik	6	20
3	Kurang Baik	3	10
4	Tidak Baik	6	20
5	Sangat Tidak Baik	13	43,3
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 2 responden menjawab Baik dan Kurang Baik , akan tetapi mayoritas responden yang menjawab Kurang Baik tentang kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan rumah.

“ Walau demikian menurut Pegawai kantor pelayanan administrasi Perizinan banyak masyarakat atau pemohon yang ingin mengurus surat izin mendirikan bangunan itu tidak memenuhi syarat seperti berkas yang dimasukkan tidak lengkap sehingga proses pembuatan surat izin itu dapat terbengkalakan sehingga banyak masyarakat yang mengklaim pegawai di kantor pelayanan administrasi perizinan itu terlalu berbelit-belit dan prosesnya terlalu lama padahal itu kesalahan mereka sendiri. (Wawancara tanggal 18 November 2011)”

**Tabel 12**  
**Tanggapan responden tentang akuntabilitas aparat setempat dalam pengelolaan izin mendirikan bangunan rumah di Kelurahan maccini Kecamatan makassar kota**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat sesuai	5	16
2	Sesuai	15	50
3	Kurang sesuai	6	20
4	Tidak sesuai	4	13,33
5	Sangat tidak sesuai	-	-
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil Olah Data 2011

Data pada tabel diatas memberikan gambaran singkat tentang tentang Akuntabilitas aparat setempat dalam pengelolaan izin mendirikan bangunan di Kelurahan Maccini kota makassar. Jenis tanggapan “sangat sesuai” sebanyak 5 orang atau 16 persen dari 30 responden, hal ini menurut penulis bahwa akuntabilitas aparat setempat bedikelurahan lum maksimal memberikan pelayanan yang semestinya kepada masyarakat di kelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar.

Tanggapan responden “sesuai” sebanyak 15 orang atau 50 persen dari 30 responden karena akuntabilitas aparat setempat dalam pelayanan di IMB masih cukup. Tanggapan “kurang sesuai” sebanyak 6 orang atau 20 persen dari 30 responden dan tanggapan yang “ tidak sesuai ” sebanyak 4 orang atau 13,33 persen .

## BAB V

### SARAN DAN KESIMPULAN

Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran. Hal-hal yang diungkapkan dalam kesimpulan dan saran adalah temuan-temuan penelitian yang berdasarkan paparan data mengenai Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar.

#### A. Saran

Sebagai konsisten kegunaan penelitian, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan Pelayanan Izin Mendirikan bangunan rumah diharapkan kepada pihak pegawai kantor pelayanan administrasi perizinan kiranya bisa menyelesaikan surat permohonan Izin Mendirikan Bangunan dengan tepat waktu atau waktu yang telah disepakati dan Juga Pemohon atau masyarakat agar kiranya dapat melengkapi berkasnya dengan lengkap sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
2. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan maka diperlukan penambahan jumlah pegawai yang profesional untuk melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab, Pada kantor Pelayanan administrasi perizinan . selain itu yang perlu diperhatikan juga adalah fasilitas kantor yakni computer dan kendaraan dinas agar tidak menyulitkan para pegawai dalam pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan rumah dikelurahan maccini kecamatan makassar kota makassar.

## **B. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa dalam proses pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah masih banyak hal-hal yang perlu diperhatikan baik dari Dinas Pelayanan maupun Masyarakat. Tanggapan masyarakat mengenai Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah adalah kurangnya jumlah pegawai dan juga penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya dikantor pelayanan administrasi perizinan sehingga mengakibatkan keterlambatan dan kewalahan melayani pemohon izin mendirikan bangunan akibatnya banyak masyarakat yang mengeluh dan mengatakan dan terlalu berbelit-belit dalam pengurusan IMB rumah. Pelayanan proses Izin Mendirikan Bangunan rumah di Kelurahan Maccini Kecamatan Makassar pada dasarnya telah diselenggarakan sesuai dengan kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan. Upaya yang telah dilakukan pemerintah yaitu sebelum Izin Bangunan rumah diberikan kepada pemohon untuk mendirikan rumah bangunan baru maka lokasi bangunan harus ditinjau terlebih dahulu oleh petugas yang ditunjuk oleh pengelola izin bangunan dan juga kesadaran Masyarakat sangatlah diharapkan karena dengan adanya hal ini maka mereka dapat berpartisipasi dengan baik dalam arti masyarakat dapat tunduk pada prosedur yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kualitas suatu proses pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat)

penggunaan layanan dengan persepsi pelanggan masyarakat atas pelayanan yang di berikan kantor pelayanan administrasi perizinan kota makassar yang mengacu pada kesederhanaan, kepastian dan kejelasan waktu, keterbukaan, kemampuan petugas dan keadilan yang merata, kelengkapan sarana dan prasarana, serta efisiensi.

2. Dalam meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan rumah harus didukung oleh factor Sarana dan Prasarana, kualitas sumber daya manusia dan Akuntabilitas. Sarana dan fasilitas bagi dinas pengawasan pembangunan merupakan salah satu factor yang dianggap sebagai penunjang dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan rumah. Karena bila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Hal ini sangatlah menentukan bagaimana upaya meningkatkan efektifitas pelayanan terhadap Izin Mendirikan Bangunan rumah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Goenawan, Kian. 2009. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah dan Properti*. Yogyakarta : Galang Press.
- Gottschalk, Louis. 1986. *Understanding History; A Primer of Historical Method* (terjemahan Nugroho Notosusanto). Jakarta: UI Press.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1989. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Kasim, Azhar. 1983. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta : FE UI.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pamburuan
- Marsinta, Silvia. 2004. *Peranan Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan Dalam Pengawasan Terhadap Bangunan Tanpa IMB di Kecamatan Medan Petisah, Skripsi*, Medan, Fakultas ISIP USU, 2008.
- Nurmandi, Acmad Drs. 1999. *Manajemen Perkotaan Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*. Yogyakarta : Lingkaran Bangsa
- Ratninto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Prenada Mania.
- Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNNS Press.

Syahrin, Alvi. 2003. *Pengaturan Hukum dan Kebijakan Pembangunan Perumahan dan Pemukiman Berkelanjutan*. Medan : Pustaka Bangsa

Tjandra, W. Riawan. 2009. *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembinaan.

Sumber Lain

Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 14 THUN 2005 tentang Tata Cara Pemberian Izin pada Pemerintah Kota Makassar