

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KANTOR BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (BPPTSP) KOTA SAMARINDA

Husnuz Zanni¹

Abstrak

Husnuz Zanni, Efektivitas Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, Dan untuk mengetahui Kendala-kendala yang dihadapi dalam Efektivitas Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan laporan hasil evaluasi, arsip-arsip dan dokumen yang ada pada Kantor BPPTSP. Sumber data yang diperoleh menggunakan teknik purposive sampling. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Efektivitas Pelayanan di Kantor BPPTSP sudah Efektif. Sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada KEPMENPAN Nomer 63 tahun 2003.

Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan, Badan Pelayanan*

Pendahuluan

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: husnuzzanni93@gmail.com

yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pengertian Efektivitas secara umum adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya, kemudian efektivitas juga merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan dengan tepat dan cepat, dengan pencapaian berhasil dan ataupun gagal. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Efektivitas Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Maka dengan pengertian-pengertian diatas dapat dipahami bahwa efektivitas secara umum adalah sebuah pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan tepat, cepat dan benar.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penulisan karya ilmiah sangat penting agar bisa diketahui arah jalannya suatu penelitian. Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan khususnya di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

2. Manfaat praktis

Adalah untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti dalam bidang pelayanan public, khususnya dalam pelayanan di sektor administrasi perizinan. Dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi perizinan dalam hal ini perizinan Izin Mendirikan Bangunan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi.

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep

Menurut cooper dan schindler (dalam sugiono 2008:41) teori adalah “seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena”. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa landasan teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang di susun secara rapi dan sistematis mengenai variabel-variabel yang ada dalam penelitian itu disebut landasan teori yang kemudian menjadi dasar yang kuat bagi penelitian yang dilakukan, dengan demikian maka penelitian itu pun akan menghasilkan sebuah kesimpulan teori baru yang valid dan solid.

Pengertian Efektivitas

Secara umum pengertian eektivitas adalah seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu telah ditetapkan. Menurut Steers (dalam domain 2000:134) faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah keterkaitan yang meliputi ciri pribadi, ciri pekerja dan pengalaman kerja. Sedangkan faktor-faktor individual yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah kemampuan perangai dan minat, kejelasan dalam penerimaan atas peran serta motivasi, seperti : peningkatan kehadiran, prestsi kerja dan kepuasan. Jadi pengaruh efektivitas dan faktor individual hamper sama penegertiannya. Kurniawan (2005:109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”. Jadi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tidak selalu mendahulukan unsur ketegangan di dalam pelaksanaannya. Sumaryadi (2005: 105) juga berpendapat “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan,sejauhmana seorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang di rencanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga,dan yang lain.

Kriteria Efektivitas

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang.Seperti menurut Siagian (2009:60) yaitu:

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah suatu ukuran lain yang dapat dan biasa digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja sipelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Pengertian Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 5) menyebutkan bahwa “Pelayanan atau jasa

merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah".jadi Pelayanan merupakan suatu "proses pemenuhan kebutuhan" melalui suatu aktifitas atau kegiatan orang lain.

Pelayanan Publik/Umum

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Widodo (2001:169) menyatakan bahwa pelayanan publik "sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan". Pada hakekatnyapemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat karena saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk di dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, menurut Arikunto (2005:74) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala apa adanya pada saat penelitian dilakukan, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam arti ini pada penelitian sebenarnya tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan atau komparasi, sehingga juga tidak memerlukan hipotesis. Namun demikian, dalam perkembangannya selain menjelaskan tentang situasi atau kejadian yang sudah berlangsung sebuah penelitian deskriptif juga dirancang untuk membuat komparasi maupun untuk mengetahui hubungan atas satu variabel kepada variabel lain. Karena itu pula penelitian komparasi dan korelasi juga dimasukkan dalam kelompok penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif tujuannya untuk mendeskripsikan variabel atau kondisi yang terjadi pada situasi tertentu.

Fokus Penelitian

Adapun tujuan fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga informasi atau data yang diperoleh dilapangan akan lebih jelas. Dengan adanya penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang dapat diambil dari data yang

dikumpulkan. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan dengan penetapan fokus penelitian dalam mengambil data serta mengelolanya hingga menjadi sebuah kesimpulan sesuai permasalahan yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian adalah :

1. Efektivitas pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) dikantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu (BPPTSP) kota Samarinda sebagai berikut :
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan
 - c. Kepastian waktu
 - d. Akurasi
 - e. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - f. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
 - g. Kenyamanan
2. Faktor penghambat efektivitas pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di Kantor BPPTSP Kota Samarinda

Lokasi Penelitian

Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Subjek tersebut adalah informan yang banyak memiliki informasi terpercaya dan berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti. Menurut Arikunto (2002:107) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah benda, hal atau orang di tempat penelitian melakukan pengamatan bertanya tentang data. Atau dengan kata lain, sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan informan. Menurut Moleong (2002:90) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim walaupun bersifat informal. Dalam penelitian ini penunjukan informan menggunakan metode :

1. *Teknik Purposive Sampling* metode ini di gunakan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara (Arikunto 2002:128). adapun orang yang menjadi *key informan* peneliti adalah Kabid Pendataan Dan Penetapan Kota samarinda dan informan Staf Pegawai sebanyak lima orang di kantor tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang pelayanan izin mendirikan bangunan.
2. *Teknik Accidental Sampling* metode ini digunakan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti

dapat dijadikan sebagai sampel setelah selesai mengurus keperluannya di kantor BPPTSP Kota Samarinda. Sedangkan yang menjadi *informan* masyarakat sebanyak tiga orang yang memanfaatkan pelayanan di kantor BPPTSP Kota Samarinda.

Dari uraian diatas, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah :

1. Data primer
Data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti.
2. Data sekunder
Data yang didapatkan dari dokumen atau data-data yang terkait dengan (IMB) padakantor BPPTSP Kota Samarinda. Data sekunder yangdi dapat dari hasil penelitian jumlah masyarakat yang membuat izin (IMB) di kantor BPPTSP Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan atau yang diinginkan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penulis menggunakan perpustakaan sebagai sarana pengumpulan data sekunder dengan mempelajari buku-buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian sebagai dasar teori dan konsep dalam hal penyusunan skripsi.
2. Penelitian lapangan (*field work research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi:
 - a. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung di lapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Penelitian dokumen yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan data dari dokumen, arsip yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Hubbermandan johnny saldana. (2014:31-33). Di dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yang pertama ialah kondensi data, kedua ialah penyajian data danyang ketiga adalah penyimpulan / verifikasi .

1. Kondensi data(Data Condensation)
2. Penyajian data (data display)
3. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi (drawing and verifying conclution)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Gambaran Umum dan Dasar Pembentukan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda

Kota Samarinda merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Timur dan mempunyai posisi yang strategis baik dibidang pemerintahan maupun sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang tidak hanya berskala lokal maupun juga nasional dan internasional. Untuk lebih meningkatkan iklim usaha perdagangan dan investasi, pemerintahan berupaya memmemberikan iklim usaha yang kondusif. Yang salah satunya dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tanggal 26 Nopember 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPT) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Guna peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan stake holder, maka status UPT ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan lembaga teknis daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Masa Transisi.

Kesederhanaan

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian atau proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan dengan cara sesederhana mungkin.

Kejelasan

Kejelasan merupakan salah satu faktor penting bagi pemahaman dari persyaratan suatu pelayanan, apakah masyarakat sudah merasa paham dan jelas menjadi salah satu yang mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingannya, dan menjadi kemudahan juga bagi petugas pelayanan di suatu kantor pelayanan. Yang dimaksud kejelasan disini adalah kejelasan prosedur yang sediakan oleh kantor BPPTSP tersebut dan tentu saja juga kejelasan dalam hal persyaratan dan besarnya biaya yang harus di persiapkan oleh masyarakat, karena persyaratan dan prosedur atau tata cara pelayanan yang selalu konsisten dilaksanakan oleh petugas sehingga masyarakat menjadi jelas terhadap system pelayanan yang ada. Kejelasan meliputi kejelasan persyaratan dan besarnya biaya untuk melakukan izin mendirikan bangunan dikantor BPPTSP.

Kepastian Waktu

kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup pelaksanaan waktu pelayanan yang ditempuh dalam pelaksanaan pembuatan izin mendirikan bangunan.

Pelayanan dikantor BPPTSP Kota Samarinda dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentu harus dibutuhkan waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dan masyarakat mengharapkan pelayanan cepat, tepat, dan akurat.

Akurasi

Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada Kantor BPPTSP Kota Samarinda dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, Aparat sebagai unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran tugas-tugas kantor yang bersangkutan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor yang sangat mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan, memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat maupun pegawai. Karena dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana akan sangat membantu dalam proses pelayanan. Kualitas sarana dan prasarana suatu kantor pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh kualitas perencanaan, design, pengadaan dan pemeliharaan dari unit kerja yang ada. Sarana dan prasarana akan sangat menentukan dalam menjamin kualitas pelayanan di Kantor BPPTSP Kota Samarinda.

Kedisiplinan, Kesopanan Keramahan

Kedisiplinan kerja dapat diartikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila melanggar tugas, sedangkan kesopanan adalah satu sikap atau etika, seseorang yang menghargai orang lain dan bertutur kata yang baik, dan keramahan tidak jauh beda dengan kesopanan merupakan satu sifat seseorang yang ramah atau bertutur baik dan menghargai orang lain.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan sifat atau sikap yang wajib yang ada di diri seorang pegawai di bagian pelayanan, karena tiga sifat tersebut bisa menjadi pertimbangan dan tolak ukur suatu keberhasilan suatu pelayanan.

Kenyamanan

kenyamanan merupakan suatu pengungkapan rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu keputusan yang meningkatkan penampilan sehari hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi).

Yang dimaksud kenyamanan disini yaitu kenyamanan masyarakat akan suatu pelayanan di kantor BPPTS jika mengurus/membuat surat IMB, rasa nyaman mengenai pelayanan maupun sarana prasarana yang dirasakan.

Faktor Penghambat di dalam Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor BPPTSP

Secara keseluruhan di dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan di Kantor BPPTSP Kota Samarinda menunjukkan bahwa pihak Kantor telah melakukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan secara maksimal, namun masih saja ada faktor penghambat dalam peningkatan efektivitas pelayanan tersebut. Faktor penghambat tersebut adalah ketika adanya mati lampu, karena ketika terjadi mati lampu maka semua aktivitas di kantor terhenti, karena semua pengerjaan sudah memakai sistem online.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan secara sistematis, dapat diperoleh kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda :

1. Kesederhanan pelayanan di Kantor BPPTSP Samarinda dapat dikatakan sudah cukup jelas dan pelaksanaannya sudah disederhanakan, masyarakat yang membuat Surat IMB silahakan datang langsung ke kantor BPPTSP, pemohon mengambil no antrian, setelah di panggil pemohon ke loket D untuk bertanya informasi dan mengambil formulir, pemohon mendaftarkan berkas setelah berkas lengkap lalu berkas diterima dan diberi tanda terima berkas di loket A, pemohon verifikasi berkas oleh petugas Back Office (BO), setelah berkas masuk dan di pertimbangkan lalu petugas melakukan pemeriksaan lapangan, setelah berkas diterima pemohon pengambilan Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) di loket B, setelah selesai dan diterima pemohon melakukan pembayaran di loket BANK KALTIM, setelah itu pemohon penyerahan izin dan pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di loket c.
2. Kejelasan informasi persyaratan dan biaya serta prosedur sudah dilakukan oleh pegawai dengan jelas, informasi tersebut dapat di lihat di website resmi Kantor BPPTSP www.bpptpsamarindakota.com dan telah disediakan juga di brosur-brosur yang terdapat di kantor BPPTSP.
3. Kepastian waktu membuat Surat IMB sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor BPPTSP, kepastian waktu juga tergantung dengan kelengkapan berkas dari masyarakat itu sendiri, waktu yang cepat bisa dilakukan 2-3 hari, jika berkas belum lengkap 6 hari dan lebih.
4. Akurasi penempatan kerja pegawai-pegawai sudah tepat, dan sesuai dengan tugas pokok masing-masing yang diberikan.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana di kantor BPPTSP sudah memadai, ini bisa di lihat sudah tersedia mesin no natrian yang dapat mempermudah, terdapat ruang tunggu, dan toilet, serta parkir yang cukup luas.
6. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sifat ini bisa dikatakan sudah di terapkan oleh pegawai bagian pelayanan sesuai dengan ketentuan di kantor BPPTSP, serta disiplin yang dijalankan oleh pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7. Faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan di kantor BPPTSP ini terkait dengan listrik, jika listrik mati semua pekerjaan jadi tertunda ini dikarena system yang di gunakan sudah berbasis online.

Saran

1. Perlu adanya pengadaan mesin Genset yang bisa mendukung untuk pelayanan, ini mengantisipasi jika listrik padam, karena system yang digunakan sudah berbasis online, ini demi kenyamanan masyarakat agar tidak tertundanya penyelesaian pembuatan Surat IMB.
2. Perlu adanya sistem manual untuk mengantisipasi agar Pelayanan berjalan terus apabila terjadi Listrik padam.

Daftar Pustaka

- Agung kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Atmosoeperto, Kisdarto, 2002. *Menuju SDM Berdaya– Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bahrata, Atep. 2004 *Dasar Dasar Pelayanan Prima*.: Elek Media. Komputindo. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dr. Sedarmayanti, M.Pd, 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*, Penerbit Mandar maju, Bandung.
- Dr, Faustino Cardoso Gomes, M.Si, 2003. *Manajemen sumber daya manusia*, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot, T.E, 2002. *Manajemen sumber daya manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Ibrahim, Amin 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. MandarMaju. Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan* : STIA LAN Pres. Jakarta

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* : Unit Penertiban dan Pencetakan Akademik Manakemen Perusahaan YKPN : Jogjakarta
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana (2014:33). *Qualitative Data Analysis, A methods sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage publication, inc.
- Moenir, AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moloeng, Lexi J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Nabuko, Achmadi. 2001. *Informasi Penelitian*, MandarMaju. Bandung.
- P. Siagian Sondang, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Sugioyono, 2008. *Memahami penelitian Kualitatif* : Alfabeta. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Stratejik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- SumaryadiNyoman I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra utama.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Evektifitas*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Kriteria Efektitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. *Bumi Aksara*. Jakarta
- Tjiptono.Fandy.2007. *ManajemenJasa*. Andi. Jakarta
- Widodo, 2001. Good Governance. *Telaah dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya

Dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan daerah kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 3 tahun 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
- 2002. *Kamus Bahasa Indonesia*: Balai Pustaka. Jakarta
- UndangUndangNomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- KemenpanNomer 58 Tahun 2002 Tentang Dimensi Pelayanan Publik
- KemenpenNomer 25 Tahun 2004 Tentang Kualitas Pelayanan
- MendagriNomer 24 Tahun 2006 dokumen izin mendirikan bangunan
- MendagriNomer 32 Tahun 2010 peraturan izin mendirikan bangunan

Sumber Internet :

Lilis Mardiana, 2012. *Izin Mendirikan Bangunan dalam pemberian kredit perbankan.* <http://admisibisnis.blogspot.com/2012/04/ijin-mendirikan-bangunan-imb-dalam.html>.

Kameswari Shannaz, 2012. *Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Pemukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja*<http://responsitory.unhas.ac.id/handle>.
Web bpptpsamarindakota.go.id