

STUDY TENTANG PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) RUMAH TINGGAL PADA KANTOR DINAS TATA KOTA DAN PERUMAHAN KOTA BALIKPAPAN

Tiara Oktavia Jayanti¹

Abstrak

Tiara Oktavia Jayanti, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dengan judul Study Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Pada Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan, di bawah bimbingan Dr. Anthonius Margono M,Si selaku pembimbing I dan Dr. Farhanuddin Jamanie M.Si selaku pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan rumah di Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan dan pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat imb di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.

Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah: 1. Prinsip Pelayanan Publik, meliputi : a. Kesederhanaan; b. Kepastian Waktu; c. Akurasi; d. kelengkapan sarana dan prasarana; e. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. 2 faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa. Penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di kantor dinas tata kota dan perumahan kota Balikpapan secara prosedur belum sederhana Karena alur pelayanan yang masih panjang. Waktu pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) juga tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada juga kurang menunjang pemberian pelayanan pada masyarakat. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah bagus, hanya saja kurangnya sikap ramah dan belum antusias serta kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam bekerja penuh dengan ketelitian dan faktor penghambat meliputi kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang menunjang penyelenggaraan pelayanan.

Kata Kunci : *Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Publik, Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: tiaraoktavia288@gmail.com

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Didalam Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Praturan Daerah Nomor 3 tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan, bahwa agar bangunan gedung dapat terselenggara secara tertib dan terwujud sesuai dengan fungsinya serta mengatasi permasalahan terhadap pelaksanaan pemberian Izin Mendirikan Bangunan seiring dengan makin pesatnya perkembangan Kota Balikpapan, Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas atau mengurangi bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Dalam memberikan pelayanan pada pihak masyarakat atau pihak swasta aparatur pemerintah harus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan/masyarakat, tanpa memandang derajat hidup atau strata pelanggan itu sendiri. Karena aparatur melakukan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dimana pada hakekatnya pelayanan harus sepenuh hati.

Bukannya tanpa hambatan, melainkan hambatan-hambatan yang sering muncul ke permukaan yaitu, pelayanan yang berbelit- belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat dikarenakan panjangnya prosedur yang harus dilewati untuk memperoleh IMB dan dalam memberikan pelayanan aparatur Dinas Tata Kota dan perumahan kurang ramah dan kurang antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bahkan tidak sedikit aparatur pemerintah belum menerima fungsinya sebagai pelayan masyarakat, kebanyakan diantara mereka masih mempertanyakan pola lama, meskipun mereka tahu bahwa sudah banyak peraturan perundang-undangan yang menegaskan bahwa pegawai negeri sipil diharuskan untuk melayani masyarakat, tetapi seakan akan enggan untuk menerimanya, sebagian masyarakat juga beranggapan bahwa kaum birokrat memperlambat apa yang seharusnya cepat terselesaikan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan, terlebih lagi melihat angka yang setiap tahunnya surat imb yang dikeluarkan tidak mencapai angka maximal, dan juga penulis tertarik karena didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Tata Kota dan Perumahan merupakan kunci terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis dan berperan serta dalam memberikan pelayanan dimana Ijin Mendirikan Bangunan ini ditinjau dari aspek legalitas ketika sudah memiliki IMB akan mendapat perlindungan hukum dan dapat meningkatkan nilai

ekonomis bangunan yang dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat untuk itu peneliti ingin membahas dan mengkaji lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi dengan judul “ **Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Pada Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan**”.

Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Di Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Di Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan

Manfaat penelitian

1. Secara Teoritis dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi Negara khususnya penyelenggaraan pelayanan perizinan dan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.
2. Secara Praktis Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan pada khususnya untuk meningkatkan pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat di ketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan masukan kepada pemerintah Kota Balikpapan untuk mengatasinya.

Kerangka dasar teori

Teori dan Konsep

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu usaha atau kegiatan yang di lakukan orang atau kelompok maupun instansi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen sebagai pengguna jasa layanan, adapun didalam konsep pelayanan terdiri dari hakikat pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan standar pelayanan publik.

Definisi pelayanan public

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, Sedarmayanti (2014:203).

dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah

di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan public

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima.

Jenis pelayanan publik

Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Prinsip pelayanan public

1. kesederhanaan
2. kejelasan
3. kepastian waktu
4. akurasi
5. keamanan
6. tanggung jawab
7. kelengkapan sarana dan prasarana
8. kemudahan akses
9. kedisiplinan kesopanan dan keramahan
10. kenyamanan

Standar pelayanan public

Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasioanal Prosedur (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat membrikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Definisi kualitas pelayanan

kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Tjiptono dalam Pasolong (2010:132) kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan Pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep Izin Mendirikan Bangunan

IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan / dikonsepsikan sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan. Adanya IMB juga dapat menunjukkan bahwa konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggung jawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Definisi Izin Mendirikan Bangunan

Menurut penjelasan Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998, yang dimaksud dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) termasuk dalam pemberian izin 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 (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dari permohonan perizinan yang diajukan oleh masyarakat atau pemilik bangunan gedung kepada Pemerintah Kota untuk mendapatkan atau diterbitkannya Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu, kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Balikpapan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variable-variable yang diteliti.

Focus penelitian

Indicator-indikator yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut

1. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal yaitu:
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kepastian waktu
 - c. Akurasi

- d. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - e. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
2. Faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.

Sumber dan Jenis data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, Sugiyono (2014:62), yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui Tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data yakni *Key Informan* dan *Informan* dipandu dengan pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditentukan oleh peneliti secara langsung.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni:
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) adapun cara pengumpulan data dilapangan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :
 - a. observasi
 - b. wawancara
 - c. dokumen

teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan adalah data model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 31-33). Yang meliputi tiga komponen yaitu :

1. Kondensasi Data (*Data Kondensation*).
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Hasil penelitian dan pembahasan

Gambaran umum lokasi penelitian

Lokasi tempat penelitian

Kota Balikpapan terletak diantara 1,0 LS- 1,5 LS dan 116,5 BT- 117,0 dengan luas sekitar 50.330.5 ha atau sekitar 503.3 km² dan luas pengelolaan laut mencapai 160.10

km², dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kukar dan Penajam Pasir Utara.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan selat Makasar.
- c. Sebelah timur berbatasan dengan selat Makasar.
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Teluk Balikpapan.

Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan

Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor: 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah dan Peraturan Walikota Balikpapan Nomor: 27 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.

Hasil penelitian

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan

Hasil penelitian tentang pelayanan pembuatan IMB di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan, berikut ini data yang disusun oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian sesungguhnya di lapangan, dengan focus penelitian yaitu Prinsip Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan diantaranya :

Kesederhanaan

Dalam pelayanan prosedur haruslah dibuat dengan sesederhana mungkin, adanya prosedur tidak dimaksudkan menghambat atau mempersulit pelaksanaan pekerjaan khususnya dalam pelayanan. Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan diikuti, diawasi serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan cepat, cermat dan hemat. Dengan demikian membuat prosedur harus di tetapkan secara sungguh-sungguh agar dapat berfungsi sebagai alat pencapaian tujuan.

Kepastian waktu

Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dengan waktu penyelesaian yang telah distandarkan oleh Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan. Pelaksanaan pelayanan penerbitan IMB harus mengacu pada salah satu prinsip pelayanan public yaitu Kepastian Waktu pelayanan.

Akurasi

Produk pelayanan yang di hasilkan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan public yaitu akurasi dan mampu berikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Penyelenggaraan pelayanan public harus di dukung sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang kelancaran pelayanan yang di selenggarakan.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal

Di dalam suatu organisasi pemerintah baik swasta maupun instansi pemerintah mempunyai hal-hal yang mendukung dan menghambat terlaksananya suatu aktifitas, kegiatan ataupun pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat imb di kator Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.

Pembahasan

Kesederhanaan

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Prosedur pelayanan juga turut memberikan sumbangsih terhadap terwujudnya suatu pelayanan publik yang berkualitas. Prosedur pelayanan merupakan suatu tahap-tahap yang harus di lalui oleh masyarakat ketika mereka ingin mengurus kepentingannya masing-masing. Kesederhanaan prosedur pelayanan harus di terapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Mengacu pada penyampaian di atas, penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan juga harus memiliki kesederhanaan tahapan prosedur serta persyaratan yang diterapkan agar tidak menyulitkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Mengacu pada penyampaian di atas, penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan juga harus memiliki kesederhanaan tahapan prosedur serta persyaratan yang diterapkan agar tidak menyulitkan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kepastian Waktu

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan setiap bidang pekerjaan akan sangat membantu dan memudahkan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, dikarenakan dari segi sumber tenaga dan waktu dapat dimanfaatkan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat, pihak Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan telah menetapkan Standar Operasional Prosedur

(SOP), namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan ketentuan yang ada.

Akurasi

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen yaitu berupa Surat Izin Mendirikan Bangunan yang hasilnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas produk pelayanan dapat diketahui hasilnya dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang mereka terima atau mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggaraan harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Sikap taat dan patuh pada peraturan yang berlaku terkadang kapan saja bisa diabaikan pegawai apabila kurangnya sanksi tegas yang diberikan tidak hanya itu beban kerja yang dikerjakan oleh pegawai terkadang membuat mereka jenuh faktor kadang terbawa oleh mereka pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menunjukkan sikap-sikap yang kurang sopan dan tidak ramah, tetapi perlu di ingat bahwa seorang aparatur pemberi pelayanan harus memiliki kesadaran bahwa tugas yang di bebankan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati sehingga membawa dampak positif untuk dirinya dan orang lain. Sebagai aparatur pemberi layanan mereka harus bisa menarik simpati pengunjung dengan memberikan kesan yang ramah dan baik saat memberikan pelayanan.

Faktor Penghambat dan Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

1. Faktor Penghambat

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas, dalam pelayanan sering terdapat kendala-kendala yang menghambat jalannya pelayanan sehingga tidak semua pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan. Faktor penghambat merupakan hal yang menghambat terlaksananya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan, sehingga dengan adanya faktor penghambat ini maka proses pemberi pelayanan kepada masyarakat terganggu juga penyelesaiannya dan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih kurangnya aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui sampai ke tahap mana pengurusan berkas imb, juga kurangnya perhatian pemerintah akan hal tersebut.

Selain itu masyarakat juga mengeluhkan keramahan para aparatur dinas tersebut dan itu juga menjadi salah satu faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan serta sarana dan prasarana yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan surat izin mendirikan bangunan rumah tinggal pada Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan

juga masalah waktu pengurusan imb yang berlarut-larut juga menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan imb.

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan ini yaitu suatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan public yang ada di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan, faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan yang ada di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas serta bekerja dengan teliti.

Sumber daya manusia yang terampil merupakan hal penting dalam menunjang keseluruhan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang hasilnya sesuai dengan yang masyarakat harapkan, namun dengan sarana dan prasarana yang tersedia masih belum cukup memadai untuk melayani masyarakat dengan optimal.

Kesimpulan

1. Kesederhanaan Prosedur, prosedur pelayanan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan belum sederhana dikarenakan belum sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu, prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Sehingga kesederhanaan prosedur pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan rumah tinggal yang dijabarkan didalam Standar Operasional Prosedur belum sederhana karena alur pelayanan yang masih panjang dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur prosedur pembuatan surat izin mendirikan bangunan rumah tinggal yang harus di lalui.
2. kepastian Waktu, waktu pelayanan pembuatan imb di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan belum sesuai dengan prinsip pelayanan public yaitu, pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan yaitu pembuatan surat imb dapat diselesaikan 2 bulan. Pembuatan surat imb masih memerlukan waktu yang cukup lama disebabkan oleh beberapa hal yaitu : alat pemrosesan data, alat ukur, sumber daya manusianya, sering juga terjadi gangguan, syarat yang diajukan pemohon masih kurang lengkap, kepala dinas tidak ada di tempat dan alur pelayanan pembuatan imb masih berbelit-belit.
3. Akurasi, produk pelayanan pembuatan yang diberikan oleh Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan belum memuaskan masyarakat di karenakan aparatur yang kurang ramah dan juga belum memuaskan masyarakat terlebih lagi belum sesuai harapan masyarakat.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan sudah cukup memadai hanya saja masih perlu diperhatikan fungsi dan kegunaan daya dari sarana dan prasarana/ fasilitas yang ada di Kantor Dinas Tata Kota Balikpapan, juga kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan perlu sangat diperhatikan.
5. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan aparatur Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan sudah sesuai dengan prinsip pelayanan public yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hanya saja kurang ramah, belum antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Faktor Penghambat dan Pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal yaitu belum tepat waktunya dalam penyelesaian pembuatan imb, dan kepala dinas yang tidak ada di tempat untuk mengesahkan surat imb yang akan dikeluarkan, juga seringnya terjadi kurang lengkapnya persyaratan yang di lampirkan pemohon, kurangnya antusias pegawai dalam memberikan pelayanan dan tidak adanya bagan prosedur yang ditempel pada papan informasi maupun pada ruang tunggu. Serta faktor pendukungnya yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas dengan bekerja ketelitian dan sikap saling membantu sehingga menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

1. Pihak Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan seharusnya menetapkan prosedur yang sederhana dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dan agar masyarakat yang di layani merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.
2. Aparatur Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan lebih memudahkan masyarakat, jika Kepala Dinas tidak ada di tempat, bisa di gantikan dengan pejabat structural di Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.
3. Pihak aparatur DinasTata Kota dapat memberikan pelayanan berupa aplikasi yang dapat di gunakan oleh masyarakat untuk melihat sudah sejauh mana proses pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berlangsung.
4. Pihak Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan harus meningkatkan mutu pelayanan terutama pada tahap penyelesaian

- pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, bisa selesai dengan waktu yang relative cepat dan informasi yang akurat dari Dinas aparaturnya setempat.
5. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap maksimal dan memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
 6. Pihak aparaturnya pelayanan Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan lebih bersikap ramah, antusias, dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima agar dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, 2004, *Izin mendirikan Bangunan* Jilid I, Jakarta : Penebar Swadaya.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar maju. Bandung.
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Kotler, Philip 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Matthew B. Miles, A Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir, AS, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. REMaja Rosdakarya, Bandung.
- Pasolong, Herbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.
- _____,Herbani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- _____,Herbani,2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- _____, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan.

Dokumen Dokumen :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002.
- Peraturan Pemerintah RI No. 45 tahun 1998.

Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas

Peraturan Daerah Nomor 03 tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota No 27 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Balikpapan.