

**TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Untuk mencapai derajat Sarjana S-1**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**MOCH. DIENUL FAJRY KADIR  
E051171001**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2021**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI KOTA MAKASSAR**

**Disusun dan diajukan oleh**

**MOCH. DIENUL FAJRY KADIR**

**E051 171 001**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam  
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu  
Pemerintahan Universitas Hasanuddin  
pada tanggal, 09 Februari 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si  
NIP. 19630912 1987 02 2 001

Pembimbing Pendamping

Dr. H. A. M. Rusli, M.Si  
NIP. 19640727 1991 03 1 001

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Dr. H. A. M. Rusli, M.Si  
NIP. 19640727 1991 03 1 001

**LEMBARAN PENERIMAAN**

**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)  
DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**MOCH. DIENUL FAJRY KADIR**

**E051 17 001**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian  
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**Makassar, Pada hari Selasa, 09 Februari 2021**

Menyetujui:

**PANITIA UJIAN**

Ketua	:	Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si.	(  )
Sekretaris	:	Ashar Prawitno, S.IP., M.Si.	(  )
Anggota	:	Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si	(  )
Anggota	:	Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.	(  )
Pembimbing Utama	:	Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si	(  )
Pembimbing Pendamping	:	Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.	(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Moch. Dienul Fajry Kadir  
NIM : E051171001  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul :

**TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI  
KOTA MAKASSAR**

adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 09 Februari 2021

Yang Menyatakan



Moch. Dienul Fajry Kadir

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ALLAH SWT atas berkat dan karunia-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang judul **“Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Makassar”** Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, usaha, bimbingan serta dukungan secara moril dan moral sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, semoga Allah SWT memberikan balasannya.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menganturkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua Ibunda Kartini Marsyad, S.H dan Ayahanda Abd. Kadir HF. S.Si Yang tidak henti-hentinya mendorong dan mendoakan dengan ikhlasnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.

3. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan suasana akademik yang sangat baik.
4. Bapak Dr. H.A.M Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus bertindak sebagai Pembimbing II yang telah mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis membuka cakrawala keilmuan yang lurus dalam menimba ilmu pengetahuan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si Selaku Pembimbing I Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis selama berkuliah yang telah meluangkan waktu untuk membimbing , mengarahkan dan menuntun jalan ke ilmunan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak. Dr. A.Lukman Irwan, S.IP, M.Si Selaku Sekretaris Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus menjadi penguji skripsi. Terima kasih telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran kepada penulis.
7. Bapak Mursalim, S.IP Selaku Kepala Sekretariat Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Hasanuddin yang telah banyak memfasilitasi Penulis dalam urusan pengadministrasian Selama berkuliah di Departemen Ilmu Pemerintahan.

8. Kak Ashar Prawitno, S.IP.,M.Si Selaku Anggota Tim Penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Sahabat-sahabatku Indah Sari, Muh, Fajar Pratama, Ashabul kahfi, Bripda. Muh. Ghufron Munawar , Afifah Dwi Anggita, Waode Nilam Sari Cahya, Maulidya Anwar, Muh. Rival Maulana, Aqidatul Izza, Nur Annisa Indah Cahyani, terima kasih sudah menjadi penyemangat penulis dari SMA hingga hari ini
11. Lambe Julid Squad Nadia Arimbi saraswati, Rifai Nur Syabana, Rahmtullah , M.Rico Suleman, Hardiansyah, Taslim, Ayuma Fatimah Umar Terima Kasih telah membuat hari-hari ku dikampus menjadi sangat menyenangkan dan penuh warna
12. Keluarga besar KKN Tamalanrea 4 Gelombang 104 Universitas Hasanuddin terima kasih atas kerjasamanya selama KKN covid-19 berlangsung.
13. Kak Tri Amriani Amanda,S.AP yang telah membantu dan memberikan saran terhadap skripsi Penulis

14. Terima Kasih Kepada Keluarga Besar Unit Kegiatan Paduan Suara Mahasiswa D'B3 VOICE FISIP UNHAS yang telah memberikan banyak dukungan moril selama saya menjadi Ketua Umum Periode 2019-2021.
15. Terima Kasih untuk Keluarga Besar Studio Vocalia (STUVO) RRI Makassar, Terkhusus Grand Finalis Stuvo 18 Tahun 2016 sudah memberikan banyak Ilmu di dunia Tarik suara ini .
16. Terima Kasih Kepada Informan Pemerintah Kota Makassar Kepala Bidang Teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelyananan Terpadu Satu Pintu telah memberikan kesempatan kepada penulis serta memfasilitasi penulis dalam dalam mendapatkan informasi melalui wawancara.
17. Terima Kasih Kepada Informan Pemerintah Kota Makassar Kepala Bidang Penertiban dan Kepala Bidang Informasi Dinas Penataan Ruang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis serta memfasilitasi penulis dalam dalam mendapatkan informasi melalui wawancara
18. Kepada adik tercinta Mutiah Hafni 'Afiat Kadir dan Ananda Ayu Biosabrina Kadir terima kasih yang telah banyak mendukung dan membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
19. Terima Kasih juga kepada seluruh keluarga, kerabat yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

20. Seluruh Dosen FISIP Unhas yang telah banyak berjasa dalam menyampaikan semua ilmunya selama penulis selama menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tercinta.
21. Terima Kasih Penulis haturkan kepada Bapak dan Ibu dan seluruh dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas yang telah banyak memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama perkuliahan
22. Terima Kasih Kak Andi Dea Amanda Nastity, S.IP dan rekan-rekannya di D'B3 Voice Leony Grace Natasha Semba, S.IP, Azisan, S.IP dan Claudia Indriani, S.AP yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan selama menjadi badan pengurus UKM Paduan Suara D'B3 Voice Fisip Unhas Tercinta .

Terakhir penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis juga manusia yang tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu kesempurnaan hanya Milik Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadikan bahan evaluasi kedepannya untuk pemerintah Kota Makassar untuk terus selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Makassar, 09 Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Konsep transparansi.....	7
2.1.2 Prinsip-Prinsip Transparansi.....	11
2.1.3 Indikator transparansi .....	13
2.1.4 Konsep transparansi dalam pelayanan publik .....	13
2.2 Konsep Pelayanan Publik .....	15

2.2.1	Bentuk Pelayanan Umum .....	20
2.2.2	Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.2.3	Standar Pelayanan Publik .....	25
2.3	Konsep Perizinan .....	27
2.3.1	Motif dan Tujuan Perizinan .....	28
2.3.2	Prosedur Pemberian Izin .....	29
2.3.3	Pengawasan Izin .....	31
2.3.4	Izin Mendirikan Bangunan .....	32
2.4	Penelitian Terdahulu .....	33
2.5	Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2	Tipe Dasar Penelitian.....	37
3.3	Informan Penelitian .....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Teknik Analisis Data .....	41
3.6	Jenis Data dan Sumber Data.....	43
3.7	Fokus Penelitian .....	44
3.8	Definisi Operasional.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		48
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
4.1.1	Gambaran Umum Kota Makassar .....	48
4.1.2	Keadaan Geografis.....	50
4.1.3	Penduduk .....	52

4.1.4	Visi Kota Makassar .....	53
4.1.5	Misi Kota Makassar .....	53
4.2	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	53
4.2.1	Visi Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	55
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	57
4.2.3	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	59
4.2.4	Kepegawaian DPM PTSP Kota Makassar .....	63
4.3	Dinas Penataan Ruang Kota Makassar .....	65
4.3.1	Visi Misi Dinas Penataan Ruang Kota Makassar .....	66
4.3.2	Tujuan dan Sasaran .....	67
4.3.3	Struktur Keorganisasian Dinas Penataan Ruang Kota Makassar .....	67
4.3.4	Kepegawaian Dinas Penataan Ruang .....	74
4.4	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	74
4.4.1	Proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. ....	77
4.4.2	Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan .....	80
4.4.3	Waktu Penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan .....	96
4.4.4	Daya Tanggap Pegawai .....	99
4.4.5	Koordinasi dan Transparansi DPM-PTSP dan Dinas Penataan Ruang dalam penertiban bangunan yang berdiri tidak sesuai Izin .....	100
4.4.6	Faktor yang mempengaruhi transparansi Pelayanan IMB .....	102
BAB V	PENUTUP .....	106

5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kecamatan dan Kelurahan Kota Makassar Tahun 2019.....	52
Tabel 2	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan .....	53
Tabel 3	Jumlah ASN dan tenaga kontrak DPM-PTSP .....	64
Tabel 4	Klasifikasi Tingkat/Pangkat Golongan Pegawai .....	64
Tabel 5	Klasifikasi Tingkat Jabatan Pegawai DPM-PTSP.....	65
Tabel 6	Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian.....	74
Tabel 7	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan .....	74
Tabel 8	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas.....	74
Tabel 9	Persyaratan Berkas Permohonan Izin IMB membangun, menambah, merenovasi, balik nama .....	83
Tabel 10	Tarif Retribusi IMB Prasarana Gedung .....	95
Tabel 11	Daftar Perizinan dan Waktu Penyelesaian.....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Kerangka Pikir .....	36
Gambar 2	Peta Adminsitrasi Kota Makassar .....	51
Gambar 3	Struktur Organisasi Dinas Penataan Ruang Kota Makassar .....	73
Gambar 4	Proses Pengurusan IMB .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	109
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian .....	110
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian .....	111

## ABSTRACT

**MOCH. DIENUL FAJRY KADIR**, Principal Number E 051 171 001. Government Science Study Program, Department of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences Hasanuddin University, prepared a thesis with the title "Transparency of Building Permit Services (IMB) in Makassar City" under the guidance of **Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si** and **Dr. H.A.M Rusli, M.Si**.

This study aims to provide an explanation of how transparency in building permit services (IMB) in Makassar City and what are the factors that influence transparency in IMB services itself and how the coordination between the investment office and the One Door Integrated Service and the Office of Spatial Planning in providing services to the community related to Building Permits.

This research was conducted in Makassar City, South Sulawesi Province. The method used in this research is qualitative with descriptive elaboration. Data collection techniques used were observation, interview, documentation and literature studies. The Research Location is located in the Office of Investment and Integrated Services one Door Makassar City and The Office of Spatial Planning Makassar City.

The results of the study showed that the Makassar City government has not been maximizes in providing services to the community, the most important is the length of the process of issuing Building Permits that are still complained by the community and there are still standing buildings do not have permits in the construction process or change the function of the building is not in accordance with the initial planning of the building without going through the IMB administrative process. So it is expected to be an input in this case the city of Makassar government to further increase transparency in its existing services related services. From an academic point of view, the results of this research are expected to be beneficial for the development of government science.

## ABSTRAK

**MOCH. DIENUL FAJRY KADIR**, Nomor Pokok E 051 171 001. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul “Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Makassar” di bawah bimbingan **Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si** dan **Dr. H.A.M Rusli, M.Si**.

Penelitian ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai Bagaimana transparansi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Makassar dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi dalam pelayanan IMB itu sendiri serta bagaimana koordinasi antara dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Penataan Ruang dalam memberikan pelayanannya terhadap masyarakat terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif dengan penjabaran secara deskriptif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Lokasi Penelitian bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Makassar dan Dinas Penataan Ruang Kota Makassar.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang paling utama ialah lamanya proses pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang masih dikeluhkan oleh masyarakat serta masih adanya bangunan berdiri tidak memiliki izin dalam proses pembangunannya ataupun mengubah alih fungsi bangunan tidak sesuai perencanaan awal bangunan tanpa melalui proses administratif IMB. Maka diharapkan menjadi bahan masukan dalam hal ini pemerintah kota Makassar untuk lebih meningkatkan lagi transparansi didalam pelayanannya yang ada dinas terkait. Dari sudut pandang akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kebutuhan pelanggan disebut sebagai pelayanan. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 UU Tentang Administrasi Pemerintahan Yang didalamnya juga menjelaskan fungsi pemerintahan yaitu fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan. Di undang-undang ini dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan dan/pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenangnya harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Desentralisasi adalah urusan penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Hal ini tentunya menjadi tujuan agar menciptakan pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan *Good Governance*. kemudian

pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik di bidang perizinan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dari pengertian mengenai pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diatas menjelaskan bahwa bentuk pelayanan publik terhadap rakyat Indonesia memuat tentang pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang tentunya diharapkan mampu berjalan sesuai dengan prosedur standar pelayanan dan menyeluruh ke semua elemen rakyat Indonesia.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya harus ada unsur-unsur yang memuat berdasarkan pada aturan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 8 ayat 1 sebagai berikut :

penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat1 , sekurang-kurangnya meliputi:. pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat , pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi

Melihat kondisi Kota Makassar saat ini yang merupakan salah satu kota maju di Indonesia dengan jumlah penduduk sebanyak 1.489.011 jiwa dengan PDRB perkapita penduduknya sebesar Rp. 96,16 juta dan pertumbuhan ekonominya sebesar 7,99%. Kebijakan Pemerintah Kota Makassar pada berbagai bidang tentunya akan berdampak pada berbagai sektor kehidupan. Tantangan dan dampak yang dihadapi pemerintah pun cukup besar baik itu tantangan di bidang infrastuktur dan pembangunan lainnya. Untuk melihat hal tersebut adapun pembangunan yang dilakukan pemerintah termasuk salah satunya pelayanan di sektor publik yang terkhusus pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

Setiap Masyarakat yang akan mendirikan bangunan wajib memiliki izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB itu sendiri adalah perizinan yang diberikan kepada pemerintah Kota kepada pemilik bangunan, gedung sesuai dengan persyaratan admisnistratif dan teknis yang berlaku. Sesuai dalam pengertian diatas bahwa IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, akan tetapi juga dibutuhkan dalam membongkar,merenovasi , menambah, mengubah dan memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. IMB sendiri dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh penulis ditemukan indikasi masalah bahwa Izin Mendirikan Bangunan adalah hal yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat . Izin Mendirikan Bangunan IMB ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diterbitkan langsung oleh dinas terkait yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar selaku lembaga yang menerbitkan IMB dan mengkaji secara teknis bangunan sedangkan Dinas Penataan Ruang Kota Makassar bertugas menertibkan sekaligus mengendalikan bangunan yang tidak memiliki izin. Kedua lembaga tersebut saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi administratif, menata serta menertibkan bangunan yang tidak memiliki izin atau ada bangunan yang dibangun tidak sesuai dalam perencanaannya.

Adapun masalah yang dihadapi adalah masyarakat merasakan bahwa pelayanan di DPM-PTSP Kota Makassar waktu penerbitannya yang dirasakan lama. lamanya proses pengurusan hingga penerbitan IMB di dalam pelayanan IMB ini memungkinkan kurangnya transparansi dalam pelayanan perizinan tersebut.

Persoalan lainnya yang kemudian muncul adalah pelaksanaan fungsi pelayanan IMB, Masih ada tradisi mendirikan bangunan ataupun mengubah alih fungsi bangunan tanpa izin dari dinas terkait yang menimbulkan persoalan ditengah masyarakat. Bangunan tanpa izin juga mengindenifikasi terjadinya pembiaran aparat pemerintahan.

Pemerintah dalam hal ini yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik kepada rakyat harus senantiasa melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi dari yang dilayani. Artinya bahwa pemerintah dalam menetapkan aturan tentang standar pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan kondisi/ kebutuhan dari masyarakatnya. Standar pelayanan publik dalam

hal ini harus selalu mendapat perubahan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat dan lingkungannya serta mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian maka penulis mengambil judul :  
**“TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA MAKASSAR ”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Keterbukaan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Makassar.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Keterbukaan pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
3. Bagaimana koordinasi dan Keterbukaan antara Dinas Penataan Ruang (DISTARU) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar selaku dinas yang mengeluarkan IMB dan menindak bangunan yang berdiri tidak sesuai Izin awal yang dimohonkan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis Keterbukaan dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kota Makassar.

2. Untuk Menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Keterbukaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar.
3. Untuk Menganalisis koordinasi dan Keterbukaan antar Dinas Penataan Ruang (DISTARU) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP Kota Makassar selaku dinas yang mengeluarkan IMB dan menindak bangunan yang berdiri tidak sesuai Izin awal yang dimohonkan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi guna menambah wawasan terkait Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan masukan/evaluasi bagi Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Makassar.
3. Manfaat Metodologis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang tertarik pada kajian pelayanan publik.
4. Sebagai Syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konsep Transparansi**

Transparansi berasal dari kata *Transparency* yang merupakan kata sifat dan *transparent* yaitu kata yang menyatakan keadaan yang transparan. (Webster international dictionary). Transparan memiliki sifat jernih, nyata dan jelas. Dalam konteks pembangunan, transparansi adalah keadaan dimana setiap orang dapat mengetahui proses pembuatan dan pengambilan keputusan di sebuah pemerintahan. Menurut UU No. 28 Tahun 2000 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, azas keterbukaan(transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilaksanakan secara menyeluruh dan dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat.

Dengan adanya transparansi dapat menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan, dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Menurut Mustopa Didjaja (2003 :261) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan- kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan masyarakat. Sedangkan menurut Lalolo (2003:13) transparansi adalah prinsip yang

menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai.

Transparansi merupakan salah satu karakteristik dari Good Governance. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berlaku dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh mereka yang membutuhkan. Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005, transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Pendapat lain mengatakan transparansi adalah keterbukaan informasi baik dalam pengambilan keputusan maupun pengungkapan informasi yang material yang relevan dengan organisasi atau perusahaan.

Transparansi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Transparansi juga memiliki arti keterbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan. Transparansi dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu: (1) adanya kebijakan

terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip check and balance (antar lembaga eksekutif dan legislatif).

Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik di mana pemerintah harus memberikan informasi akurat bagi publik yang membutuhkan. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Selanjutnya dalam penyusunan peraturan daerah yang menyangkut hajat hidup orang banyak hendaknya masyarakat sebagai stakeholders dilibatkan secara proporsional. Hal ini disamping untuk mewujudkan transparansi juga akan sangat membantu pemerintah daerah dalam melahirkan Peraturan Daerah yang accountable dan dapat menampung aspirasi masyarakat.

Transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah dengan biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (reliable) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam

proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebaran berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas.

Prinsip transparansi memiliki kedudukan yang penting dalam mengimplementasikan konsep dari *good governance*. Informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami memberikan peluang kepada masyarakat untuk bisa berpartisipasi secara nyata dalam proses-proses yang berkaitan dengan pelayanan publik. Transparansi informasi menjadi syarat mutlak untuk menjamin terjadinya aliran informasi antar stakeholder tersebut. Meskipun terlaksananya prinsip transparansi tidak mutlak menjamin prinsip-prinsip *good governance* akan berjalan baik namun transparansi informasi akan membuka ruang-ruang transaksi sosial antar stakeholder sehingga hubungan antar stakeholder menjadi lebih lentur dan tidak kaku dan memungkinkan terjadinya negosiasi antar stakeholder.

Transparansi juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan pertanggung jawaban pemerintah terhadap warganya. Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui apa-apa yang terjadi dalam pemerintahan,

termasuk diantaranya kebijakan yang diambil oleh pemerintah, serta implementasi dari kebijakan tersebut. adanya keterbukaan dalam penyelenggaraan urusan publik akan memudahkan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan. Rendahnya tingkat transparansi dalam bentuk kurangnya sosialisasi terhadap produk hukum akan membuat pelanggaran hukum meningkat karena masyarakat tidak mengetahui berbagai peraturan hukum yang mengatur kehidupan mereka. Melalui transparansi, akan terciptanya kepercayaan timbal-balik antar pemerintah dan masyarakat karena masyarakat mengetahui apa-aa yang dilakukan oleh seorang pelayan masyarakat dalam hal ini pemerintah itu sendiri.

### **2.1.2 Prinsip- Prinsip Transparansi**

Setidaknya ada 6 prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia (HFI) yaitu

1. Adanya informasi yang mudah dipahami dan di akses dalam pelaksanaannya
2. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan
3. Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum
4. Laporan tahunan
5. Website atau media publikasi organisasi
6. Pedoman dalam penyebaran informasi

Mustopa Didja (2003:261), Prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal-hal yang menyangkut keuangan,

transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (lima) hal sebagai berikut:

1. Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
2. Keterbukaan Informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
3. Keterbukaan prosedur(pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rencana).
4. Keterbukaan register yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku,tanah dll.)
5. Keterbukaan menerima peran serta masyarakat. .

Kristianten (2006:52) menyebutkan bahwa transparansi anggaran adalah informasi terkait perencanaan penganggaran merupakan setiap hak masyarakat

Hak masyarakat antara lain:

1. Hak untuk mengetahui
2. hak memperoleh dokumen publik
3. hak untuk diberi informasi

Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa prinsip yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain keterbukaan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat, terkhusus informasi mengenai transparansi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Transparansi akan mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan.

### **2.1.3 Indikator Transparansi**

Sedangkan menurut Krina (2003:17) . Indikator dari transparansi adalah sebagai berikut

1. Penyediaan layanan informasi yang jelas
2. Kemudahan informasi
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar suap
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Dengan adanya indicator-indikator diatas dapat kita lihat bahwa transparansi merupakan suatu alat yang sangat penting untuk menjembatani kebutuhan masyarakat tentang keingintahuan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan di daerahnya sendiri.

### **2.1.4 Konsep Transparansi dalam pelayanan publik**

Transparansi dalam pelayanan publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh-sungguh secara menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipatif aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya dari pelayanan publik. Arifin thohir mengatakan transparansi berarti jelas, dapat dikatakan menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. dengan demikian transparansi dapat diartikan keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan.transparansi bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai .transparansi sangat penting terutama dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik . konsep transparansi menunjuk pada

suatu keadaan dimana segala aspek dari penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Sedarmayanti mengemukakan tujuan transparansi untuk membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan publik (masyarakat) dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat, terutama yang berkaitan dengan permasalahan, serta mengakses informasi yang relevan. Transparansi dalam pelayanan publik meliputi 3 aspek yang dinilai dapat mengukur transparansi dalam pelayanan publik.

1. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian ini meliputi proses pelayanan publik, termasuk didalamnya ada persyaratan, biaya waktu yang dibutuhkan, serta mekanisme prosedur yang harus dilalui.
2. Aspek yang dinilai kedua adalah menunjuk pada seberapa mudah peraturan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh dan dan stakeholders yang lain pengguna. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna.
3. Aspek yang dinilai ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi dan waktu yang diperlukan

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129) Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sementara Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004)<sup>2</sup> bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.” Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak

memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma rule government yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma good governance yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Terkait unsur-unsur yang dipenuhi di dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan kepada penyelenggara untuk memperhatikan secara seksama tentang proses

pelayanan publik yang kepada rakyat Indonesia. Penyeleggaran pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (rule government) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan , bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh manusia masyarakat tiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat,

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban dan bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun dengan komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan tersebut akan dapat menjadi lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat

merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas mereka. Masih banyak para birokrasi yang masih belum memahami secara pasti atau tidak mengerti filosofi pelayanan yang diberikannya. Sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara dan hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani menyuguhkan makanan, minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

### **2.2.1 Bentuk Pelayanan Umum**

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam dua kelompok, yaitu: pelayanan administratif, dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan

tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan rumah tinggal.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan kegiatan

sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik Secara teoritis tujuannya adalah memuaskan masyarakat dari segi pelayanan. Untuk itu untuk mencapai maka kepuasan itu dituntut kualitas prima yang berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat dalam hal ini kata kualitas memiliki banyak definisi strategis. Dan disederhanakan menjadi

lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Kemudian Zeithaml et. al. (1990:26) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Reability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan

tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. ‘

4. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Alasan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml adalah dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### **2.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;

3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan UndangUndang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistik dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian

adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.

### **2.3 Konsep Perizinan**

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas :

1. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
2. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang

disangkutkan dengan dikenakan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Pada umumnya sistem izin terdiri dari tiga (3) :

- a. Larangan.
- b. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
- c. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

### **2.3.1 Motif dan Tujuan Perizinan**

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

#### **1. Dari sisi pemerintah**

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah :

- a. Untuk melaksanakan peraturan Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.
- b. Sebagai sumber pendapatan daerah Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

## 2. Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut.

- a. Untuk adanya kepastian hukum.
- b. Untuk adanya kepastian hak.
- c. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin

Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu system perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin.

### **2.3.2 Prosedur Pemberian Izin**

#### 1. Proses dan prosedur perizinan

Proses penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai : sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antarpihak yang melayani dan dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

## 2. Persyaratan

Merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat-surat. Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional.

- a. Konstitutif yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu dalam pemberian izin ditentukan suatu perbuatan konkret yang bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi.
- b. Kondisional artinya penilaian tersebut baru ada dan dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang diisyaratkan terjadi.

## 3. Waktu penyelesaian izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria:

- a. Disebutkan dengan jelas.
- b. Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.
- c. Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

#### 4. Biaya perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Oleh karena itu harus memenuhi syarat-syarat :

- a. Disebutkan dengan jelas.
- b. Mengikuti standar nasional.
- c. Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu.
- d. Perhitungan berdasar pada tingkat real cost.
- e. Besarnya biaya diinformasikan secara luas.

#### **2.3.3 Pengawasan Izin**

Pengawasan adalah proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan. Sementara itu kegunaan dari pengawasan adalah

1. Untuk mendukung penegakkan hukum.
2. Warga masyarakat dapat menilai bahwa penguasa memang sungguh-sungguh menegakkan peraturan perUUangan.
3. Para pegawai yang bertugas melakukan pengawasan dapat melalui penerangan (penyuluhan), anjuran(bujukan), peringatan dan nasehat.

Dalam melaksanakan pengawasan perizinan, aparatur pemerintah diberikan arahan mengenai prinsip-prinsip pelayanan perizinan antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu akurasi keamanan dan tanggung jawab serta kedisiplinan. Untuk menerapkan prinsip

pengawasan perizinan tersebut didukung oleh kebijakan pengawasan melekat sesuai Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1983 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan, kemudian dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pengawasan Melekat. Pengertian pengawasan melekat seperti termuat dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pengawasan Melekat merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas pengawasan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Diimbangi dengan konsistensi pelaksanaan pengawasan yang baik.

#### **2.3.4 Izin Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah Izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan (Goenawan,2009).

Setiap orang yang memiliki bangunan gedung wajib memiliki IMB gedung. IMB adalah awal surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan gedung sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan yang telah disetujui oleh pemerintah daerah. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang

dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan.

IMB berlaku untuk rumah tinggal dan juga berlaku untuk bangunan-bangunan dengan fungsi yang lain seperti gedung perkantoran, gedung industri dan bangunan fasilitas umum.

IMB memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan. Adanya IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan memudahkan pemilik untuk suatu keperluan sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **2.4 Penelitian Terdahulu**

1. Rudi (2018) Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB di Kantor Badan Pelayanan perizinan Terpadu di Kabupaten Mamuju. Tujuan penelitian ini menggambarkan, mengukur dan menganalisa transparansi pelayanan IMB di kantor pelayanan perizinan di Mamuju. Metode yang digunakan deskriptif, kualitatif dan kuantitatif (Mix Methode). Data dikumpulkan dari hasil wawancara, kuesioner dan observasi.

## 2.5 Kerangka Pikir

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik , maka di bentuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hadirnya PP ini lebih menjabarkan tentang pelaksanaan Undang-Undang tersebut. di dalam peraturan Pemerintah ini setidaknya memuat beberapa komponen tentang pelayanan publik, diantaranya ruang lingkup, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan publik dan lain-lain.

Dalam pedoman standar pelayanan publik menjelaskan bahwa Terbentuknya Peraturan Pemerintah ini, mengamanatkan bahwa terbentuknya peraturan menteri pendahayagunaan aparatur dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 PermenPAN-RB setidaknya mengatur tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan rancangan sistem pelayanan yang dimana diperuntukkan untuk penyelenggaraan publik yang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPM-PTSP Kota Makassar Adalah salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perizinan. Dalam, peraturan walikota No. 8 Tahun 2014 Tentang pelimpahan kepada badan perizinan dan non perizinan kepada badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Makassar. Dinas Penataan Ruang dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saling berkoordinasi melalui tupoksinya masing-masing yakni

mengeluarkan izin administratif bangunan kepada pemohon dan dinas penataan ruang bertugas melakukan pengendalian bangunan atau menertibkan bangunan yang berdiri tidak sesuai Izin yang ada. DPM-PTSP telah menetapkan standar kinerja pelayanan yang ada atau SOP, namun dalam perjalanannya masih ditemukan masalah masih didapatkan keluhan masyarakat Pelayanan penerbitan IMB yang dirasakan cukup lama dalam artian tidak tepat waktu. Selain itu, masih ada bangunan yang berdiri tidak memiliki IMB ataupun mengubah alih fungsi bangunan dan menambah bangunan tanpa melalui proses pengurusan administratif adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Pemahaman masyarakat, Kuantitas SDM yang bertugas di lapangan serta komunikasi.

Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik di mana pemerintah harus memberikan informasi akurat bagi publik yang membutuhkan. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Selanjutnya dalam penyusunan peraturan daerah yang menyangkut hajat hidup orang banyak hendaknya masyarakat sebagai stakeholders dilibatkan secara proporsional. Dalam mengadaptasi pada skema penelitian, penulis membuat kerangka pikir sebagai berikut:

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (DPM-PTSP)

- 1. Penerbitan IMB tidak tepat waktu
- 2. Bangunan yang berdiri Tidak sesuai Izin yang ada

Pemerintah Kota Makassar (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) & Dinas Penataan Ruang Kota Makassar

- Standar kinerja pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)
- 1. persyaratan pelayanan
  - 2. sistem mekanisme, dan prosedur pelayanan
  - 3. jangka waktu pelayanan
  - 4. biaya/tariff
  - 5. produk pelayanan
  - 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan

- Faktor- Faktor yang mempengaruhi
- Faktor Penghambat:
- 1. Pemahaman Masyarakat
  - 2. Komunikasi
  - 3. Kesadaran Masyarakat
  - 4. Kuantitas SDM Teknis di lapangan
- Faktor Pendukung:
- 1. Sarana dan Prasarana