

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KOTA BENGKULU**

SHENADIA AFRILY

NPP 29.0516

*Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu
Program Studi Administrasi Pemerintahan daerah*

Email: Shenafrily@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the performance of the One Stop Service Investment Service (DPMPTSP) in the service of building permits in the city of Bengkulu. **Purpose:** To find out, describe and analyze the performance of the One Stop Service Investment Office (DPMPTSP) in the service of Building Construction Permits in Bengkulu City. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Result:** The time required in the issuance process is not in accordance with the Standard Operating Procedures caused by the applicant or the related SKPD, namely the technical team that carries out the site survey. Or in other words, there are often delays in the issuance of Building Permits. Efforts made by the Bengkulu City DPMPTSP in overcoming the inhibiting factors encountered were establishing relationships by coordinating well with the relevant technical team / SKPD so that they were always fast and responsive in accepting tasks from Bengkulu City DPMPTSP, especially taking care of Building Construction Permits. **Conclusion:** The performance of the Investment Service and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) in the Service of Building Permits in Bengkulu City is still not optimal even though the Bengkulu City DPMPTSP has improved services from time, process to cost but there is still a delay in the issuance of Building Permits due to lack of coordination between The Office of Investment and One Stop Integrated Services with SKPD, namely the related technical team.

Keywords: Performance, Public Service, Building Permit

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): penulis fokus pada kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu. **Tujuan:** Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang disebabkan oleh pemohon ataupun SKPD terkait yaitu tim teknis yang melaksanakan survey lokasi. Atau dengan kata lain sering terjadi keterlambatan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu dalam mengatasi faktor penghambat yang ditemui adalah menjalin hubungan dengan berkoordinasi dengan baik bersama tim teknis/SKPD terkait agar selalu cepat dan tanggap dalam menerima tugas dari DPMPTSP Kota Bengkulu terutama mengurus Izin Mendirikan Bangunan. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu masih belum optimal walaupun DPMPTSP Kota Bengkulu telah meningkatkan pelayanan dari waktu, proses hingga biaya tetapi masih terdapat proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan mengalami keterlambatan karena kurangnya koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan SKPD yaitu tim teknis terkait.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Izin Mendirikan Bangunan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan perizinan merupakan bagian dari pelayanan publik dimana bidang pelayanan perizinan berperan penting bagi masyarakat karena perizinan merupakan instrument untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan juga dilakukan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan yang dilaksanakan. Pelayanan perizinan itu sendiri merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk legalitas, hak kepemilikan, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa : “Penyelenggaraan Perizinan Terpadu satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.” Pemerintah Kota Bengkulu menyelenggarakan Pelayanan Perizinan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Sejalan dengan Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu tahun 2019-2023 dengan tugas dan fungsinya yaitu : “Peningkatan Investasi dan Daya Saing Daerah dengan Pelayanan Perizinan yang Prima dan Informasi Penanaman Modal Berbasis Teknologi Informasi”. Jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu meliputi jenis pelayanan perizinan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan melalui satu pintu. Berdasarkan semua jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan, peneliti tertarik untuk meneliti proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena Izin Mendirikan Bangunan penting dalam pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan. berdasarkan sumber dari artikel tentang Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Semester II 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu sebagai perantara Pemerintah Kota Bengkulu bagian Perizinan. Periode Juli-Desember 2020, total pengaduan yang diterima DPMPTSP Kota Bengkulu dalam hal lambatnya proses pelayanan perizinan sejumlah 4 pengaduan dan semuanya tuntas ditangani serta dipantau. Walaupun telah ditangani, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tetap harus mengawasi pelayanan perizinan terutama dalam Izin Mendirikan Bangunan guna mengatasi permasalahan yang muncul lagi untuk ke depannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan semua jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan, peneliti tertarik untuk meneliti proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena Izin Mendirikan Bangunan penting dalam pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan. kinerja pelayanan yang diberikan masih belum optimal dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Masih ditemukannya layanan perizinan yang lambat dikarenakan berbagai kendala salah satunya adalah lamanya surat rekomendasi keluar serta sarana dan prasarana pelayanan yang masih belum bisa dikatakan optimal seperti jumlah laptop dan komputer yang masih kurang namun akan diupayakan terpenuhi. Jika terjadi penumpukan jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan maka dapat mengalami keterlambatan proses pelayanan. Untuk itu Pemerintah Daerah harus semakin memperhatikan sumber daya manusia di kawasan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menyediakan peluang yang luas untuk aparatur pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja yang baik agar dapat mewujudkan layanan perizinan yang prima.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan ringkasan atau uraian singkat yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang mempunyai pembahasan yang sama sehingga dijadikan sebagai suatu acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian yang dilakukan Adelina Permata Sari Ritonga (2018) berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan indikator yang dikemukakan Agus Dwiyanto yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan juga akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan dapat dikatakan telah memenuhi dimensi yang digunakan meskipun pelaksanaannya belum maksimal seperti pelayanan yang tidak sesuai SOP yang datang dari tim teknis terkait. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Vinny Yulia Chandra (2017) berjudul “Kinerja Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Penanaman Modal Di Sumatera Barat”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana informan penelitiannya memakai purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Barat telah baik dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana kegiatan promosi investasi guna meningkatkan penanaman modal di Sumatera Barat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, dalam Penelitian yang dilakukan Adelina Permata Sari Ritonga (2018) memiliki lokus penelitian di DPMPTSP Kota Medan sedangkan penelitian saat ini memiliki lokus penelitian di DPMPTSP Kota Bengkulu, selanjutnya penelitian yang dilakukan Vinny Yulia Chandra (2017) memiliki perbedaan di fokus penelitian dan teori indikator kinerja yang digunakan.

1.5. Tujuan.

mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu.

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bengkulu. Peneliti Menggunakan Teknik Pengumpulan Data Dengan Cara Wawancara, Observasi, dan juga dokumentasi. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis dan Deskripsi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu

Adapun hasil penelitian yang didapat tersebut peneliti menganalisis menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008) yaitu : “Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.” Produktivitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu yang dilihat dari penyederhanaan pelayanan dari segi waktu, proses, dan biaya berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di DPMPTSP Kota Bengkulu. Sebagaimana untuk biaya retribusi sudah bekerja sama dengan Bank Bengkulu agar terhindar dari pungutan liar yang bisa saja dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Selain itu,

terdapat penghambat DPMPTSP Kota Bengkulu dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan karena waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang disebabkan oleh pemohon ataupun SKPD terkait yaitu tim teknis yang melaksanakan survey lokasi. Responsivitas DPMPTSP Kota Bengkulu berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bukti bahwa DPMPTSP Kota Bengkulu menanggapi segala aspirasi dan keluhan yang muncul dari masyarakat. Apabila responsivitas tinggi maka dapat mewujudkan kinerja yang baik dan maksimal. Dalam memberikan pelayanan, selalu muncul keluhan dari masyarakat. Masyarakat akan merasa kebutuhannya terpenuhi apabila sikap para pemberi layanan menanggapi dengan serius dan jika terjadi permasalahan langsung diselesaikan saat itu juga. dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah hubungan para pegawai sebagai yang memberikan pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan sudah berjalan dengan baik dan berkualitas. Dilihat dari interaksi masyarakat saat memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai penerbitan izin mendirikan bangunan dan mampu dijawab dengan baik oleh para pegawai selaku pemberi layanan yang melayani dengan sopan dan berpenampilan rapi. Tidak hanya itu, DPMPTSP Kota Bengkulu juga menyediakan layanan pengaduan untuk menampung segala keluhan dari masyarakat. Layanan pengaduan tersebut bisa dilakukan melalui website dpmptsp.bengkulukota.go.id atau datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Bengkulu. tanggungjawab DPMPTSP Kota Bengkulu ditinjau dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dimana Standar Operasional Prosedur tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu wajib mempertanggung jawabkan kegiatannya dalam bentuk laporan pertanggung jawaban kepada atasan secara langsung untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyelewengan. Kinerja pelayanan DPMPTSP Kota Bengkulu dipertanggung jawabkan kepada Walikota Bengkulu dan juga masyarakat.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dapat dikatakan telah memenuhi indikator dari teori yang peneliti gunakan namun masih menemui beberapa hambatan dalam penerapannya seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Adelina Permata Sari Ritonga (2018), adapun hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa dimensi yang digunakan telah terpenuhi meskipun pelaksanaannya belum maksimal seperti pelayanan yang tidak sesuai SOP yang datang dari tim teknis terkait. Selanjutnya adalah faktor penghambat yang ditemui oleh DPMPTSP Kota Bengkulu adalah waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang disebabkan oleh pemohon ataupun SKPD terkait yaitu tim teknis yang melaksanakan survey lokasi. Dan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu adalah menjalin hubungan dengan berkoordinasi dengan baik bersama tim teknis/SKPD terkait agar selalu cepat dan tanggap dalam menerima tugas dari DPMPTSP Kota Bengkulu terutama mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Sebagaimana seperti hasil penelitian dari Vinny Yulia Chandra (2017) yang menunjukkan output), hasil (result), manfaat dan dampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Barat telah baik dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana kegiatan promosi investasi guna meningkatkan penanaman modal di Sumatera Barat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dapat dikatakan telah memenuhi indikator dari teori yang peneliti gunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Faktor penghambat yang penulis temui adalah waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang disebabkan oleh pemohon ataupun SKPD terkait yaitu tim teknis yang melaksanakan survey lokasi. Atau dengan kata lain sering terjadi keterlambatan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu dalam mengatasi faktor penghambat yang ditemui adalah menjalin hubungan dengan berkoordinasi dengan baik bersama tim teknis/SKPD terkait agar selalu cepat dan tanggap dalam menerima tugas dari DPMPTSP Kota Bengkulu terutama mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu menjadi tidak maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu, sehingga bisa memberikan data yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bengkulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu para pelaku usaha yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta :

PT. Rineka Cipta.

Djam'an Satori, A. K. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2018. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Toeri Dan Aplikasi (pertama)*. Yogyakarta : Deepublish.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi offset.

