

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB

NUR MASYITAH PANE DAN FEBRI YULIANI

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

e-mail: nur_masyitah08@yahoo.co.id

Abstract: Quality of Public Services in the Management of IMB. This study aims to determine how service quality management of Izin Mendirikan Bangunan (IMB) at the Department of Human Settlements and Mines of Regency Deli Serdang. This qualitative descriptive study in which data collection was done by using snowball. The results showed that the service provided by the Office of Human Settlements and Mines has not been going well. This is evidenced by the condition of facilities and inadequate parasarana, a shortage of employees, the ability of an employee who has not created a good service, quick, and satisfying because of the absence of standard operating procedures that govern or are not in the standard of excellent service.

Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan IMB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana pengambilan data dilakukan dengan teknik *snowball*. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya dan Pertambangan belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kondisi sarana dan parasarana yang tidak memadai, kekurangan jumlah pegawai, kemampuan pegawai yang belum menciptakan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan dikarenakan belum adanya SOP yang mengatur atau belum masuk dalam standar pelayanan prima.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, publik, pengurusan IMB

PENDAHULUAN

Sebagai konsekuensi dari adanya pertumbuhan penduduk yang pesat, diperlukan adanya pembangunan berbagai sarana dan prasarana untuk melayani kepentingan masyarakat yang terus meningkat. Karena itu, pelaksanaan pembangunan di segala sektor kehidupan, sangatlah penting dalam menunjang perkembangan pembangunan suatu daerah. Berhubungan dengan hal tersebut, pemerintah dituntut dapat mengatur jalannya pembangunan, khususnya pembangunan fisik dengan menetapkan peraturan-peraturan tentang tata cara pelaksanaan pembangunan guna terciptanya kondisi yang dinamis (Wijoyo, 2006).

Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu daerah di Sumatera Utara yang sedang mengalami perkembangan pesat dalam pembangunan. Perkembangan tersebut terlihat pada pertumbuhan pembangunan fisik seperti gedung dan perumahan penduduk. Melihat kondisi ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang

membuat Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2006 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pasal 4 ayat (1) Perda No. 14 Tahun 2006 ini menjelaskan bahwa setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan bangunan di dalam daerah harus memperoleh izin dari Kepala Daerah dengan terlebih dahulu mengajukan permohonan.

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan IMB ini telah menunjuk Dinas Cipta Karya dan Pertambangan sebagai instansi pelaksananya. Dalam implementasi di lapangan, banyak masalah yang terjadi dalam penegakan Perda tersebut. Tidak jarang aturan yang telah disepakati dilanggar oleh aparat yang bertugas. Pelayanan yang diberikan oleh aparat dinilai lambat dan tidak adanya ketepatan dalam penyelesaian pengurusan. Waktu pengurusan yang seharusnya diberikan berjangka 3-4 minggu, namun yang terjadi sampai tiga bulan lamanya. Jika ingin pengurusan cepat selesai, maka masyarakat harus mengeluarkan biaya yang lebih. Maka terjadilah apa yang disebut sebagai

pungutan liar. Ditambah lagi sanksi yang dikenakan pun belum maksimal diterapkan.

Pelayanan dianggap berkualitas apabila tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat yang dilayani. Tjiptono (2009) menjelaskan, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Artinya suatu pelayanan yang berkualitas apabila di dalam pelayanan itu terdapat kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Lebih jauh pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang bebas dari kerusakan yang pada akhirnya dapat memuaskan penerima pelayanan (Moenir, 2001).

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Dwiyanto (2003) yang melakukan survei di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik. Ia mengatakan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Parasuraman, dkk dalam Pasolong (2008) mengemukakan ada lima dimensi yang dapat digunakan dan dijadikan dasar untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata bagi masyarakat pada instansi pemerintah. *Pertama, tangibles*, yaitu faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan, pegawai dan sarana komunikasi. *Kedua, realibility*, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Ketiga, responsiveness*, yaitu terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan. *Keempat, assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

pelanggan. *Keenam, empathy*, yaitu perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengurusan IMB pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik seperti faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, tata ruang kantor, peralatan-peralatan yang digunakan dan semua fasilitas yang mendukung untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Tata ruang kantor merupakan salah satu hal penting dalam memasuki sebuah perusahaan atau instansi. Kantor dengan tata ruang yang tidak teratur pasti membuat tamu kantor beranggapan negatif. Kantor yang menyenangkan adalah tempat yang tidak membosankan dan dapat menambah gairah kerja karyawan dalam rangka mendukung peningkatan mutu kegiatan perkantoran dan tercapainya tujuan perusahaan, maka secara tidak langsung peran dan suasana kantor sangat mendukung efektifitas kerja karyawan yang bekerja di kantor tersebut.

Saat memasuki Kantor Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Deli Serdang tidak terlihat

suasana yang nyaman dan kondusif atau masuk dalam kriteria tata ruang kantor yang baik. Seperti halnya ruang tunggu untuk masyarakat yang hendak mengurus perizinan dibiarkan kosong tanpa ada meja atau kursi. Tempat bagian informasi tidak sepenuhnya berfungsi secara baik. Ruang kantor terlihat semrawut dan tidak teratur. Bagian ruangan yang sudah tersedia pun belum berfungsi secara sepenuhnya. Ruangan yang disediakan untuk loket pengurusan tidak nyaman dikarenakan masyarakat merasa aksesnya untuk mengurus permohonan IMB seperti terasingkan dan komunikasi yang sulit dijangkau sehingga masyarakat tidak jarang masuk ke dalam ruangan pegawai.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia, maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Artinya bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Keterbatasan fasilitas penunjang berakibat memakan waktu yang cukup lama dikarenakan wilayah yang terlampaui jauh dan petugas survei yang kurang. Wilayah seperti Kecamatan Sunggal, Tanjung Morawa, Lubuk Pakam, serta Hamparan Perak yang harus ditempuh oleh personil yang jumlahnya sedikit. Intinya ketersediaan sarana dan prasarana masih dalam keadaan yang belum memadai untuk dapat menunjang kelancaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Tata ruang kantor serta sarana dan prasarana masih belum tersedia dan tertata dengan baik. Hal ini yang menyebabkan kurang lancarnya proses pelayanan terhadap pengurusan IMB. Ruangan yang ada tidak memungkinkan menampung seluruh masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan jasa pelayanan. Seringkali yang tergambar adalah suasana terasa pengap, kurang bersih, dan tidak rapi, mengakibatkan kondisi yang tidak enak dipandang mata.

Akibatnya timbullah ketidaknyamanan. Dengan fasilitas yang minim tersebut, pegawai jelas tidak akan mampu untuk dapat menyelesaikan seluruh permohonan masyarakat tepat pada waktunya. Seperti unit komputer dan printer yang masih kurang. Akses para pegawai untuk menuju lokasi survei masih membutuhkan kendaraan operasional yang memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan membuat semakin lambatnya kerja pegawai.

Reliability

Pada indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus IMB, dimana para aparat Dinas Cipta Karya dan Pertambangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan akurat dan terpercaya. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam kinerjanya yang baik kepada masyarakat. Keandalan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas, apabila memiliki kriteria sebagai berikut: 1) Tepat waktu dalam penyelesaian pengurusan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan pelayanan di dinas terkait; 2) Diharuskan kepada aparat bertindak tepat dalam mengetahui atau menganalisa kemauan dari masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan yang mendalam; dan 3) Kepastian biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Waktu penyelesaian pembuatan adalah batas waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan IMB yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan. Untuk masalah waktu penyelesaian ini pihak terkait belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara tetap. Artinya dalam menyelesaikan proses pengurusan IMB yang diajukan masyarakat belum ada kepastian yang jelas. Masalah keterlambatan ini juga sering terjadi karena susahnyanya untuk memenuhi semua kelengkapan persyaratan administrasi. Kelengkapan persyaratan administrasi menjadi salah satu penghambat lamanya proses pelayanan pengurusan IMB tersebut.

Untuk pengurusan IMB memakan waktu yang lama karena diperlukan dokumen-dokumen sebagai syarat kelengkapan yang nantinya diperiksa kesesuaian oleh petugas yang bersangkutan. Masalah syarat yang sering timbul seperti surat tanah yang sah dan gambar lokasi bangunan yang sesuai. Pada bagian ini tim survei akan melakukan pengecekan ke lokasi, apabila berbeda maka akan dikembalikan ke pemohon untuk digambar ulang. Kemudian surat silang sengketa dari kepala desa yang asli serta surat rekomendasi camat. Dalam hal ini camat mengeluarkan rekomendasi berdasarkan surat silang sengketa dari kepala desa. Rekomendasi camat ini hanya berlaku tiga bulan. Apabila semua persyaratan sudah lengkap ditambah dengan asumsi tidak ada masalah administrasi, maka bisa dapat diterbitkan.

Dalam hal biaya untuk pengurusan IMB dapat dikatakan cukup baik karena biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak sama antara satu dengan lainnya. Hal ini tergantung dari lokasi tanah serta luasnya bangunan yang akan dibangun, namun kenyataannya sering terjadi biaya yang dikeluarkan lebih besar dari semestinya yang mana dengan alasan untuk biaya administrasi pembuatan IMB. Semua aturan tentang biaya retribusi telah ada dalam Peraturan Bupati Deli Serdang No. 420 Tahun 2010. Tidak adanya transparansi akan waktu dan biaya untuk pengurusan IMB ini menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang cepat, pasti, dan memuaskan. Keluhan yang disampaikan masyarakat atas susahnyanya melakukan pengurusan hanya sebagai bahan catatan dan tidak secara lanjut direalisasikan solusinya.

Waktu penyelesaian pembuatan IMB adalah batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Cipta karya dan Pertambangan untuk menyelesaikan IMB yang diajukan masyarakat. Untuk waktu penyelesaian IMB terlihat dari waktu penyelesaian yang tidak terlalu lama yaitu sekitar 1 bulan mulai dari pengecekan kelengkapan dokumen, survei lapangan, sampai diterbitkannya IMB. Hanya saja yang menjadi hambatan penyelesaian IMB adalah seringnya masyarakat yang kurang melengkapi syarat-syarat per-

mohonan IMB, sehingga masyarakat harus melengkapi kembali kekurangan syarat tersebut.

Para personil pegawai lapangan yang kurang menjadi hambatan dalam melakukan survei lapangan untuk dapat melakukan proses selanjutnya, bahkan untuk dalam hal pengecekan kelengkapan memakan waktu yang lama dikarenakan petugas yang kurang untuk mengurus survei lapangan kesemua wilayah Kabupaten Deli Serdang. Disamping itu yang menjadi hambatan lainnya adalah disebabkan apabila Bupati serta Kepala Dinas sering tidak berada ditempat, dengan alasan ke luar kota, sehingga harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapatkan pengesahan guna keluarnya IMB. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Dinas Cipta Karya dan Pertambangan khususnya bagian tata bangunan yang secara langsung mengurus pelayanan IMB ini, belum dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dikarenakan akan kekurangan pegawai, serta pemenuhan syarat-syarat yang dirasa masyarakat sulit untuk terpenuhi.

Biaya merupakan anggaran yang harus dikeluarkan oleh setiap masyarakat yang ingin mengurus IMB guna mendirikan bangunan, yang mana biaya yang dikeluarkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda antara satu dengan lainnya, tergantung dari posisi, letak, jenis dan luas bangunan. Dalam hal ini ada biaya yang secara tidak langsung dibebankan kepada masyarakat diluar tarif remi yang ada hal ini dilakukan dalam bentuk negoisasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Tarif yang seharusnya dan sesuai aturan yang ada seringkali lebih besar untuk bisa mendapatkan proses pelayanan yang cepat dan proses penyelesaian IMB yang tidak terlalu lama, namun masyarakat yang sudah membayar administrasi tersebut tetap saja mengeluh akan lamanya proses penyelesaian IMB sehingga tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara baik.

Responsiveness

Pada bagian indikator ini dimaksudkan bagaimana para aparat Dinas Cipta Karya dan Pertambangan dapat membantu dan memberi-

kan pelayanan pengurusan IMB kepada masyarakat secara cepat dan tanggap. Dalam indikator ini dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme dari aparat untuk dapat secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Respon aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan berkualitas apabila: 1) Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat dengan baik; 2) Cepat tanggap/respon yang sigap terhadap keluhan masyarakat saat mengalami kesulitan dalam menurus pelayanan, dan aparat dituntut dapat memberikan solusi yang terbaik atas keluhan-keluhan tersebut.

Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam setiap kegiatan baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan merupakan alat utama dalam menjalankan kebijakan atau program yang telah dirumuskan. Tanpa ada dukungan sumber daya utama ini yang memadai, maka akan sulit untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan ini khususnya bagian Tata Bangunan yang secara langsung untuk melakukan pelayanan terhadap pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia tersedia cukup baik. Namun permasalahan utama yang ditemui dimana pada bagian seksi Tata Bangunan adalah masih kurangnya tenaga pegawai yang mengurus pelayanan IMB. Kekurangan pegawai dalam hal ini sangat memberi dampak yang berarti, masyarakat yang sudah memenuhi syarat kelengkapan pengurusan IMB menjadi menunggu lama akibat kekurangan personil untuk dapat mengecek semua kesesuaian syarat yang diajukan karena harus mengurus semua berkas yang masuk dari seluruh Kabupaten Deli Serdang.

Permasalahan yang timbul akibat kurangnya personil dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat mengakibatkan lambanya penerbitan IMB dan akibatnya masyarakatpun enggan untuk melakukan pengurusan surat izin tersebut. bahwa keterbatasan pegawai merupakan hal yang

menjadi dasar keterlambatan dari pihak Dinas Cipta Karya dan Pertambangan dalam menerbitkan IMB dan berakibat tidak terlayani dengan baik para masyarakat yang hendak mengurus IMB tersebut. Keluhan-keluhan yang terjadi pada masyarakatpun seharusnya dapat ditampung dan dapat diselesaikan dengan mengambil jalan solusi yang baik

Sumber daya manusia belum tersedia dengan baik pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan khususnya yang menangani pengurusan IMB. Kekurangan atas personil atau pegawai yang menangani pengurusan IMB ini berdampak pada keterlambatan untuk penerbitan IMB seperti yang kita ketahui Sumber daya manusia adalah faktor yang paling utama dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai. Seperti halnya masyarakat yang hendak mengurus IMB ini, mereka datang untuk mendapatkan pelayanan yang baik tidak terealisasi akibat para pegawai yang jarang ditempat yang sibuk untuk mengurus hal lain, apabila ketersediaan pegawai tercukupi tentu akan terlayani semua masyarakat yang datang dan tentunya semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya.

Selain itu ditemukan kenyataan, apabila masyarakat bertanya, pegawai menjawab dengan nada cuek, ketus dengan dikap yang tidak menunjukkan keramahan, hal ini memang wajar dikarenakan aktivitas pegawai yang sibuk satu sama lain mengerjakan tugas mereka dengan jumlah personil yang sedikit namun tidak seharusnya begitu karena ini dapat dinilai tidak secara profesional dalam melayani masyarakat dalam keadaan apapun. Untuk itu kalau dengan tersedianya sumber daya yang handal dan memadai terpenuhi maka secara berkala tujuan tersebut dapat tercapai guna memberi pelayanan cepat dan baik yang dapat memuaskan bagi seluruh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Assurance

Dalam indikator ini pengetahuan dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin pelayanan pengurusan IMB yang baik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Aparat

Dinas Cipta Karya dan Pertambangan harus mampu dalam memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepastian atas pelayanan mengenai hasil kerja dari para pegawai dapat dikatakan berkualitas apabila : 1) Para pegawai harus mampu memberikan jaminan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan; 2) Pegawai harus memiliki cakupan pengetahuan yang luas dan akurat, sehingga hasil kerja pada akhirnya akan mencapai hal yang diinginkan masyarakat.

Penerbitan IMB dan pungutan retribusi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan. Faktor yang tidak kalah penting dalam pelayanan adalah kepercayaan masyarakat terhadap petugas. Hubungan yang baik antara petugas dengan masyarakat pemohon IMB karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Namun saat ini dalam pengurusan IMB pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan masih mendapati masalah yang mendasar akan kepastian tentang penerbitan IMB.

Kepastian atau jaminan terhadap proses pelayanan IMB bahwa semua proses dapat dilakukan dengan baik dan cepat apabila dengan terpenuhinya semua syarat yang diajukan dan tidak bermasalah. Akan tetapi yang dirasakan masyarakat untuk syarat yang diajukan terasa cukup sulit. Begitu sulit dalam melakukan proses pengurusan untuk mendapatkan IMB, baik permasalahan yang datang dari masyarakat hingga para aparat yang melayani. Dilihat dari kemampuan pegawai pada Dinas Cipta Karya dan Pertambangan secara keseluruhan bisa dikatakan cukup mampu dalam melakukan pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam hal ini bersinggungan dengan efektifitas mereka dalam bekerja melayani pembuatan IMB. Pengetahuan yang dimiliki mereka sangat membantu dalam menyelesaikan proses pelayanan.

Kemampuan para pegawai bidang Seksi Tata Bangunan masih segelintir dari mereka yang belum dilakukannya pelatihan, dikarenakan tingkat golongan yang mempengaruhi artinya mereka belum sepenuhnya cakap dalam melaksanakan tugas mereka masih ada yang tamatan

SMA yang belum bisa untuk dilakukan pelatihan, kalau begini sangat sulit atas pemahaman mereka dalam menjalankan tugas yang telah diperintahkan. Tingkat kemampuan pegawai yang handal sangat membantu demi tercapainya hasil pelayanan yang memuaskan kepada masyarakatnya.

Empathy

Indikator ini berkaitan dengan tindakan aparat yang harus memberikan perhatian yang lebih dominan kepada masyarakat baik bersifat individual. Aparat hendaknya dapat berupaya untuk memahami keinginan dari masyarakat dalam hal pengurusan pelayanan IMB. Kepedulian yang dimiliki dari para pegawai Dinas Cipta Karya dan Pertambangan dapat dikatakan berkualitas apabila: 1) Harus dapat memberikan perhatian atau kepedulian kepada masyarakat agar dapat terjalin hubungan yang baik bagi si pemberi pelayanan dan si penerima pelayanan; 2) Harus dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada masyarakat yang akan mengurus pelayanan di dinas tersebut; 3) Bersifat saling membantu dalam menghadapi kesulitan, artinya para aparat rela membantu apabila masyarakat sedang mengalami kesulitan saat pengurusan pelayanan; dan 4) Melakukan tindakan tegas atau pemberian sanksi bagi pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku.

Rasa kepedulian yang baik yang diciptakan setiap pegawai yang bekerja kepada masyarakat merupakan harapan yang sangat diimpikan setiap masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Kepedulian itu dapat diciptakan untuk dapat terlaksananya proses yang menciptakan suasana yang baik. Rasa kepuasan masyarakat akan proses pelayanan dalam pengurusan IMB ini sering sekali menjadi keluhan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan IMB. Ketidaknyamanan masyarakat dalam mengurus pelayanan dikarenakan tidak terlayannya dengan baik. Kekurangan pegawai menjadi kendala yang lebih dominan untuk dapat mencapai taraf kepada kualitas pelayanan yang baik. Kebutuhan akan pegawai menjadi hal yang sangat diharapkan sehingga terlaksana dengan baik proses penyelesaian IMB tersebut, sehingga

tidak adanya masyarakat yang enggan untuk berkunjung.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sangat memberi dampak negatif. Akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang pengurusan IMB. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang untuk diperbaiki. Pemahaman akan tata cara prosedur yang harus dilalui serta pentingnya mengurus IMB. Selain itu juga harus diketahui masyarakat akan sanksi yang ada yang diberikan pemerintah kepada setiap pihak yang tidak mengurus IMB. Pihak Dinas Cipta Karya dan Pertambangan telah bekerja sama dengan pihak Satpol PP untuk masalah pembongkaran bangunan yang tidak memiliki IMB. Hal ini dikarenakan pemahaman kepada masyarakat akan tentang prosedur dan syarat untuk pengurusan IMB yang tidak secara sempurna disosialisasikan dengan baik.

Dalam hal ini sanksi yang diberikan kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat bangunan yang tidak memiliki IMB karena kurang maksimal memberikan sosialisasi dan sanksi yang sesuai aturan yang berlaku. Walaupun semua kegiatan birokrasi memang butuh proses agar tercipta

kondisi yang baik, pihak dinas Cipta karya dan Pertambangan terus melakukan pembenahan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik sehingga masyarakatpun dengan senantiasa puas dalam mengurus permohonannya.

SIMPULAN

Kepedulian dari pegawai Dinas Cipta Karya dan Pertambangan dalam pengurusan IBM di Kabupaten Deli Serdang belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan masih kurangnya tindakan perhatian, rasa kepedulian aparat dalam mensosialisasikan tentang prosedur, serta syarat-syarat yang akan diajukan untuk permohonan pembuatan IMB. Kenyataannya dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut masih berbelit-belit. Kepada masyarakat tidak diinformasikan secara jelas sehingga masyarakat banyak yang tidak paham akan masalah pengurusan pelayanan. Akibatnya pegawai dinas menjadi kewalahan menghadapi keluhan dari masyarakat. Pada masa mendatang pelayanan harus ditingkatkan, sebab selain dapat membantu pihak aparat dalam menyelesaikan IMB, masyarakat yang mengurus pun tidak akan mengeluh. Sebab mereka sudah paham tentang bagaimana prosedur serta syarat-syarat yang dibutuhkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda
- Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supanto, J, 1997, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Thoha, Miftah, 1996. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Service Total Quality*, Yogyakarta: Andi.
- Wijoyo, Kusno, 2006. *Mengurus IMB dan Permasalahannya*, Jakarta: Pemko Bekasi.