

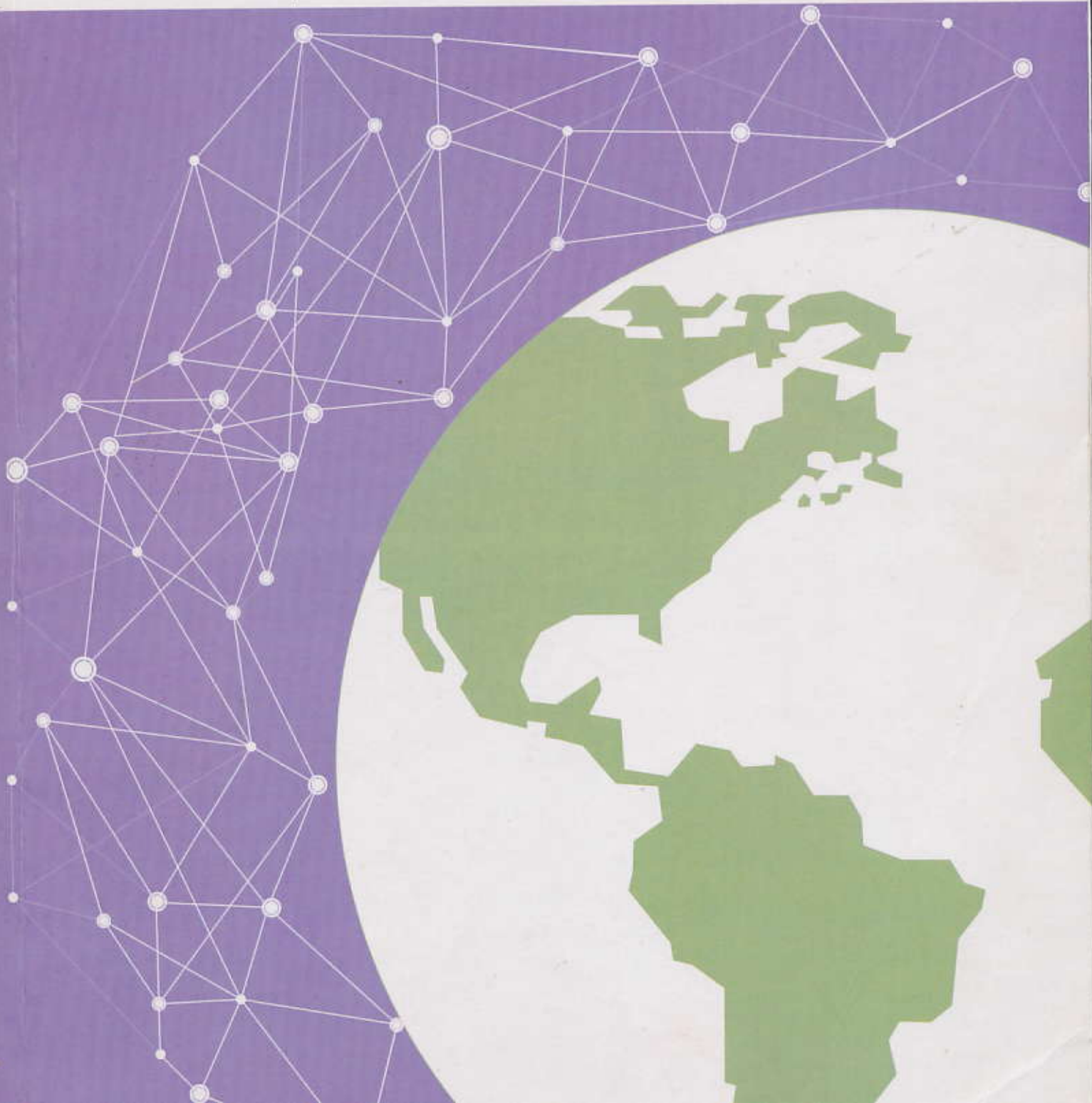
*Earthing Knowledge,  
Strengthening  
Connectivity*

Faculty of Social and Political Science  
Hasanuddin University  
Makassar, Indonesia



# Proceeding of CMR2016

INTERNATIONAL CONFERENCE ON  
MULTIDISCIPLINARY RESEARCH





**PROCEEDING OF INTERNATIONAL CONFERENCE ON MULTIDISCIPLINARY  
RESEARCH 2016**

**EDITOR  
MUHAMMAD NASIR BADU**

**LAYOUTER  
AINUN JARIAH YUSUF**

**PUBLISHED  
DE LA MACCA**

**ISBN 978 602 99771 1 0**

**PUBLISHED BY  
Fakulty of Social and Political Science  
Hasanuddin University**

# GOVERNMENT'S PERFORMANCE ON THE PUBLIC SERVICE REGARDING BUILDING PERMITS IN CITY PLANNING DEPARTMENT OF GORONTALO CITY

Ismet Sulila

Study Program of Public Administration  
Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo

## ABSTRACT

*Government's performance in the public service regarding building permit in City Planning Department of Gorontalo City. This research aims at investigating the public service performance at the City Planning Department of Gorontalo city. This is a qualitative descriptive research using observation, interview, and documentation in collecting the data. The technique of data analysis is by data reduction, data display, and conclusion. According to the result the government's performance is influenced by: 1) human resources, 2) facilities and infrastructures, and 3) job mechanism. Meanwhile, the efforts to improve the performance are: 1) the apparatus on building permits should be participated in technical training about building permits policy. 2) There should be Building permits dissemination on the district level through the media such as newspaper, TV, RRI, ect. 3) providing proper facilities and infrastructures. Improving the performance should concern: 1) upgrading human resources. 2) adding facilities and infrastructures. 3) Coordination among related local government unit. 4) dissemination in every village concerning there are a lot of people do not have proper understanding on the legality of building permits.*

*Keywords: performance and public services*

## PENDAHULUAN

Proses pembangunan nasional yang berlangsung dewasa ini telah mengalami pergeseran dari bingkai sistem otoriter ke sistem demokrasi. Hal ini menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Dalam konteks ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama, oleh karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, disebabkan karena belum penerapan sistem pengukuran kinerja, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah.

Bagi Dinas sebagai organisasi yang mengemban fungsi koordinasi dan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat/instansi baik terhadap pemerintah daerah maupun instansi lainnya, maka penilaian kinerja bagi aparatur organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan guna penyesuaian anggaran organisasi. Tetapi persoalannya, apakah penilaian yang dilakukan telah menggambarkan kinerja yang sebenarnya?. Hal ini akan sangat ditentukan oleh ketajaman dalam menentukan cakupan, cara dan indikator-indikator yang digunakan. Suatu penilaian yang menggunakan cakupan, cara dan indikator yang sangat terbatas akan memberikan hasil yang sangat terbatas pula dan berarti kurang menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Selama ini, penilaian secara sistematis terhadap kinerja aparatur belum menjadi tradisi, sehingga berakibat pada munculnya perdebatan yang tidak terselesaikan ketika terjadi hasil penilaian yang berbeda antara pihak yang satu dengan lainnya.

Penyelenggaraan layanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (*publik*) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (*abdi*), disamping sebagai *abdi* negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (*pelaku*) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (*pelayanan prima*) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim

yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo sebagai salah satu organisasi yang menyelenggarakan layanan publik tentunya juga diperhadapkan dengan pencapaian keberhasilan organisasi. Salah satu tugas pokok unit kerja ini adalah menyelenggarakan layanan izin mendirikan bangunan. Berdasarkan data yang diperoleh dari unit kerja ini tentang realisasi penerbitan izin mendirikan bangunan pada tiga tahun terakhir, yang dapat diuraikan sebagai berikut. Pada tahun 2013

hanya mampu direalisasikan sebanyak 72 persen, tahun 2014 sebanyak 68 persen dan sampai dengan bulan Oktober 2015 hanya mampu direalisasikan sebanyak 66 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa realisasi penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Gorontalo pada beberapa tahun belum mampu direalisasikan sepenuhnya. Kondisi tersebut dapat dikaji dari berbagai aspek, salah satunya dapat dilakukan melalui kajian dalam konteks pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk melaksanakan kajian penelitian dalam bentuk tesis dengan judul "Kinerja Pemerintah Dalam Layanan Publik Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo".

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan publik penerbitan IMB pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo? 2) Upaya apakah yang harus dilaksanakan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dalam meningkatkan kinerja aparatur birokrasi dalam layanan IMB?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kinerja

Secara sederhana kinerja dapat dipahami sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria organisasi yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary*, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata "*to perform*" dengan beberapa "*entries*" yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Dalam memahami tentang keberhasilan kinerja maka paling tidak dapat dilakukan melalui beberapa hal, yaitu tentang kinerja pada tingkat organisasi, kinerja pada tingkat kelompok dan kinerja pada tingkat individu. Ketiga aspek tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Kinerja pada tingkat organisasi. Kinerja pada tingkat ini berkaitan dengan usaha mewujudkan visi organisasi. Visi organisasi merupakan arah yang menentukan kemana organisasi akan dibawa. Apa yang diinginkan organisasi ke depan. Visi organisasi harus dirumuskan secara jelas dan dipahami oleh semua anggota organisasi. Visi merupakan pedoman tindakan sehari-hari para manajer yang konsisten untuk mendukungnya. 2) Kinerja pada tingkat kelompok. Penekanan yang lebih besar diberikan pada kerja sama tim yang baik. Ada beberapa alasan bagi hal ini, termasuk pengurangan lapisan pada organisasi, dampak dari teknologi baru yang menuju ke arah pembentukan kerja, kekompakan sesama tim kerja, satuan tugas dan tim yang mampu menangani pencapaian berbagai tugas kelompok. 3) Kinerja pada tingkat individu. Pada semua organisasi manajemen kinerja individu mengalir dari dan diintegrasikan dengan proses secara keseluruhan. Pada organisasi yang lebih kecil, lebih sedikit kebutuhannya untuk melakukan pendekatan yang formal dan sistematis.

### 2. Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator berikut ini: 1) indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan organisasi agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, kebijakan dan sebagainya. 2) Indikator keluaran

(*outputs*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non fisik. 3) Indikator hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). 4) Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. 5) Indikator dampak (*impacts*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negative, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan. Selain itu pula Dwiyanto dkk (2002) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut: 1) produktivitas. 2) Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan. 3) Responsipitas. 4) Akuntabilitas.

### 3. Pelayanan Publik

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah ini dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

"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 atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum 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 Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengkaji secara mendalam dan mendeskripsikan kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan publik penerbitan IMB, serta upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam layanan publik penerbitan IMB. Oleh karena penelusuran secara mendalam tentang kinerja aparatur birokrasi dalam layanan penerbitan IMB merupakan hal yang sangat rumit dan kompleks, maka penulis akan melakukannya secara deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang mengamati dan menangkap secara faktual dan aktual dunia nyata dan mengkaji perilaku individu, kelompok dan pengalaman mereka sehari-hari, serta mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasi suatu kasus dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi dari pihak luar.

### 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian tersebut secara mendalam maka waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan dari bulan Februari sampai dengan Juli 2015, selanjutnya lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.

### 3. Fokus dan Deskripsi Fokus

Dalam kaitannya dengan penelitian ini maka peneliti menetapkan fokus penelitian, deskripsi dan pengukurannya sebagai berikut: 1). Kinerja Pemerintah Daerah dalam konteks penelitian yang dimaksud adalah kinerja aparatur pemerintah daerah yang di fokuskan pada: a) SDM aparatur yang terdiri dari kualifikasi, jumlah, dan konseptual dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, b) Sarana dan Prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan izin mendirikan bangunan serta, c) Proses atau mekanisme pelayanan izin mendirikan bangunan. 2) Upaya Peningkatan kinerja aparatur pemerintah daerah Dalam konteks penelitian ini adalah :

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan berupa peningkatan SDM, sarana dan prasarana dan mekanisme/proses dalam layanan izin mendirikan bangunan.

#### **4. Jenis Data**

Dalam pelaksanaan penelitian ini maka jenis data yang akan digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksudkan adalah data yang akan dijangkau melalui beberapa teknik pengumpulan data, yang akan diperoleh dari informan yang akan ditemui di lapangan pada saat penelitian. Sedangkan data sekunder yang dimaksudkan adalah sekumpulan data penunjang yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis dan menjawab rumusan masalah.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut : 1) Wawancara mendalam (interview) : Alat pengumpulan datanya adalah pedoman wawancara. Melakukan wawancara dengan informan yang ada pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dan aparat yang berkompeten serta masyarakat pengguna jasa penerbitan IMB. Pelaksanaan wawancara mendalam ini akan dilakukan dengan menggunakan alat perekam suara *tape-recorder* guna menjamin perekaman semua informasi penting yang diungkapkan oleh informan penelitian. 2). Observasi : Alat pengumpul datanya adalah panduan observasi. Melakukan pengamatan di lapangan terhadap kinerja aparatur birokrasi dalam layanan IMB dan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kinerja aparatur pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. 3). Dokumentasi : Alat Pengumpulan datanya adalah form pencatatan dokumen. Metode ini digunakan untuk menjangkau informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis, mekanisme dan prosedur atau informasi lainnya yang terkait dengan kinerja aparatur birokrasi dalam layanan IMB dan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kinerja aparatur pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.

#### **6. Sumber Data**

Penetapan sasaran (informan) penelitian dilakukan secara *purposive* setelah dilakukan penciuman lapangan yang merupakan bagian dari proses empiris oleh peneliti sebagai instrument utama dalam penelitian. Patton (1990) mengemukakan bahwa *purposive sampling* digunakan sebagai strategi apabila seseorang ingin mempelajari sesuatu dan datang untuk memahami sesuatu tentang kasus- kasus terpilih. Penetapan informan secara *purposive* tidak berdasarkan *probabilitas*, tetapi dipilih dengan tujuan untuk mendiskripsikan masalah dalam penelitian.

#### **7. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data akan disesuaikan dengan jenis data dan metode pengumpulan data yang digunakan. Data yang diperoleh melalui pendekatan kualitatif biasanya melibatkan pekerjaan analisis seperti: pengerjaan data, menatanya, membaginya menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari pola, menemukan apa yang penting untuk dipelajari, serta menentukan apa yang peneliti laporkan (Bogdan & Biklen, 1992). Miles & Huberman (1994) menawarkan proses pengolahan dari interpretasi data dengan model interaktif, dimana proses pengumpulan data, reduksi data, dan verifikasi/kesimpulan merupakan proses siklus yang berlangsung secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Bagaimanakah kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan publik penerbitan IMB pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.**

##### **Sub Fokus Input.**

Dalam implementasi berbagai program pemerintah maka input dalam kegiatan sangatlah dibutuhkan. Input yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menyangkut sumberdaya dalam unit organisasi pelaksana yang meliputi sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, serta mekanisme prosedur layanan IMB. Dalam melaksanakan berbagai tugas layanan IMB faktor SDM yang handal dalam layanan sangatlah dibutuhkan. Dengan kata lain sukses tidaknya sebuah layanan publik sangat ditentukan oleh SDM aparatur pelaksana pada unit kerja dimaksud. Hal tersebut sebagaimana ditegaskan Sekretaris pada

Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, yang menjelaskan SDM aparatur pelaksana pada dinas ini sangat terbatas, akan tetapi instansi ini tetap mencoba memberikan tambahan pengetahuan bagi aparatur pelaksana. Hal tersebut ditunjukkan dengan upaya membedah aturan yang ada setiap enam bulan sekali setiap ada permasalahan di lapangan. Hal itu dilakukan karena permasalahan dalam hal izin mendirikan bangunan sangat kompleks. Penjelasan Sekretaris Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo di atas menggambarkan bahwa SDM aparat sangat berpengaruh pada realisasi izin mendirikan bangunan dan ketika ditanyakan mengenai kinerja aparatur sekretaris dinas tata kota ini menjelaskan bahwa jika dilihat secara hukum bahwa wilayah Kota Gorontalo terdiri dari 9 (Sembilan) kecamatan cukup luas untuk Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dengan personil yang sangat terbatas jelas sangat berpengaruh terhadap realisasi kepengurusan IMB dimana selama ini yang menjadi kendala personil yang ada khusus tenaga laboratorium gambar dan tenaga pengukuran di lapangan semua itu terangkum oleh satu orang saja.

#### Sub Fokus Proses.

Disamping sub fokus input tentang kinerja, indikator berikutnya yang dikaji dalam fokus masalah pertama adalah proses. Dalam konteks penelitian ini proses yang dimaksud adalah penyelenggaraan kegiatan layanan yang mengarah pada kinerja aparatur. Adapun hasil kajian di lapangan dapat diuraikan sebagai berikut: Indikator sub fokus proses: Sumberdaya aparatur mampu memberikan layanan IMB. Menurut informan pada bidang tata bangunan menjelaskan dari sudut proses pelayanan verifikasi berkas sangat ditentukan oleh dua hal, pertama kemampuan aparatur yang melayani dan kedua kemampuan pemohon dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Mengenai kemampuan aparatur yang dibutuhkan hanyalah ketelitian dalam melakukan verifikasi berkas. Untuk pekerjaan tersebut aparatur sudah cukup terlatih, yang jadi masalah apabila terjadi mutasi aparatur yang bersangkutan harus belajar lagi. Disamping penjelasan dari aparatur pada bidang tata bangunan di atas aparatur pada bidang pengawasan juga menjelaskan pada bidang tata bangunan kemampuan aparatur ditekankan pada proses peninjauan lapangan.

#### Sub Fokus Output.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang tetap berpedoman pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan akan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kenyataan masyarakat. Menurut pengamatan peneliti pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan (IMB) belum cukup untuk dikatakan berkualitas, hal tersebut dapat dilihat dari harapan dan kenyataan pengguna jasa/masyarakat. Orientasi pelayanan dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo adalah kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut terwujud dengan visi, misi, motto dan komitmen dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo yang pada intinya adalah mewujudkan pelayanan perijinan yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat. Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa antara kemampuan aparatur dan sarana prasarana merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sebuah layanan yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja, kemudian perlunya sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai proses Izin Mendirikan Bangunan agar masyarakat dapat memahami proses tersebut dan semua halangan atau hambatan yang dialami dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Fandi Tjiptono, (2008:95) pelayanan yang dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi.

#### Sub Fokus Outcome

Kualitas Aparatur pelayanan IMB mampu memberikan layanan penerbitan IMB sehingga dalam jangka panjang memberikan dampak jaminan administrasi terhadap pemilikan bangunan. Dalam hal ini bagaimana aparatur pelaksana dapat memperbaiki dan melengkapi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerbitan IMB agar dapat menciptakan suatu pemerintahan yang baik dan dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam hal ini pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berkait dengan masalah di atas Kepala Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo menjelaskan penyelenggaraan Ijin Mendirikan Bangunan Di Kota Gorontalo harus memperhatikan asas umum pemerintahan yang baik sebagai ukuran standard penyelenggaraan pemerintah dalam penerbitan ijin IMB.

Kondisi dimaksud diharapkan dapat mendukung pencapaian kesejahteraan masyarakat dan memberikan jaminan dan kepastian hukum terhadap Kepemilikan bangunan.

**Upaya apakah yang harus dilaksanakan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dalam meningkatkan kinerja aparatur birokrasi dalam layanan IMB.**

**Sub Fokus Sumber Daya Manusia**

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam layanan IMB adalah memperhatikan kemampuan dan keterampilan aparatur. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan, aparatur pelaksana dituntut untuk memiliki kemampuan khusus dalam penyelenggaraan tugas-tugas perizinan. Karena aparatur pelaksana memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan penempatan aparatur sesuai dengan jumlah kebutuhan pada layanan IMB. Ketika ditanyakan tentang ketersediaan sumberdaya aparatur yang memadai Kabid Tata bangunan menjelaskan bahwa pada instansi ini aparatur yang bertugas melaksanakan layanan IMB berada pada dua bidang, yaitu bidang tata bangunan dan bidang pengawasan. Masing-masing bidang diperkuat oleh 3 seksi dan beberapa staf. Dua bidang ini melaksanakan tugas secara berkesinambungan yang dimulai dari bidang tata bangunan dan selanjutnya pada bidang pengawasan. Layanan publik IMB yang diselenggarakan oleh dinas ini berlangsung setiap hari sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mengajukan perizinan. Jika dilihat secara ril perbandingan antara masyarakat yang dilayani dan personil tidaklah sesuai. Terbukti dengan masih ada masyarakat yang mengeluh atas pelayanan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan instansi ini seharusnya menambah aparatur khusus untuk pelayanan IMB dan memfokuskan mereka hanya untuk pelayanan IMB.

Indikator yang kedua adalah Aparatur mampu dan terampil dalam memahami dan menjalankan mekanisme prosedur. Untuk meningkatkan kinerja instansi ini harus mampu menciptakan aparatur yang punya kemampuan dan terampil dalam memahami dan menjalankan mekanisme prosedur. Oleh karena itu aparatur pada layanan ini diberikan bimbingan teknis dalam layanan IMB. Menurut informan, masyarakat yang mengurus IMB mengungkapkan layanan pada dinas tata kota membutuhkan kemampuan khusus. Fakta dilapangan menunjukkan selama ini aparatur hanya menjalankan prosedur dalam pelayanan saja dan tugas-tugas tersebut menurut tidak berbeda jauh dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas/instansi lainnya. Penjelasan diatas juga diperkuat oleh informan masyarakat lainnya yang mengurus IMB yang mengungkapkan dari rangkaian prosedur yang diberikan selama ini oleh aparatur pelaksana seharusnya membutuhkan keahlian khusus didalamnya.

Indikator ketiga adalah Memiliki pengetahuan teknis tentang izin yang diterbitkan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, pimpinan harus menempatkan aparaturnya dengan tepat sesuai dengan latar belakang, kemampuan dan tuntutan layanan. Kaitannya dengan indikator tersebut di atas menurut informan pada seksi pengendalian perizinan mengungkapkan bahwa aparat pelaksana yang ditugaskan untuk melayani pemohon pada unit IMB pada dasarnya memiliki pengetahuan dan pengalaman teknis dalam tugasnya. Hanya saja harus lebih mempelajari tentang teknis izin yang diterbitkan agar masyarakat yang datang dapat diyakinkan untuk memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, apabila terdapat masalah teknis dalam pelayanan hal ini lebih dikarenakan pada masalah teknis, GSB (Garis Sempadan Bangunan) yang tidak memenuhi syarat, luas tanah melebihi sertifikat dan gambar bangunan pemohon yang tidak ada di tempat pada saat pengukuran.

**Sub Fokus Sarana dan Prasarana**

Indikator keempat adalah Penyediaan sarana prasarana baik dalam layanan maupun tugas lapangan. Sarana prasarana sangat penting dalam pelayanan apalagi dalam tugas lapangan karena aparatur membutuhkan kendaraan dalam melaksanakan tugas sedangkan fasilitas kendaraan ini belum ada. Kendaraan operasional roda empat misalnya yang sangat di butuhkan pada saat turun lapangan dengan instansi terkait. Dengan fasilitas ini beberapa lokasi izin bangunan pun dapat di kunjungi bersama pihak terkait. Oleh karena itu dinas terkait segera mengajukan permohonan pengadaan kendaraan dinas khusus petugas lapangan IMB. Dimana diketahui bersama bahwa kemampuan aparatur dan sarana prasarana merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sebuah layanan yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja.



#### Sub Fokus Mekanisme Prosedur

Indikator pertama yang digunakan adalah Penyusunan kembali mekanisme prosedur yang lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan tentunya harus memiliki mekanisme prosedur yang efektif dan efisien. Untuk itu dalam menyusun suatu mekanisme prosedur harus lebih hati-hati agar tidak terdapat kekeliruan dan dapat menjamin kualitas layanan. Bagaimana dapat diketahui mekanisme prosedur itu layak untuk dijalankan atau tidak yaitu dengan cara melihat hasil capaian kinerja pelayanan sebelumnya.

Indikator kedua adalah Sosialisasi mekanisme prosedur pada publik. Dalam memudahkan pemahaman masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan ada baiknya pihak dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo melaksanakan sosialisasi pada publik. Kaitannya dengan indikator diatas sekretaris dinas tata kota mengungkapkan bahwa pihaknya telah melakukan sosialisasi mekanisme prosedur ini kepada masyarakat hanya sajah masih ada masyarakat yang kurang paham mengenai mekanisme prosedur yang dibuat. Oleh karena itu dinas tata kota berusaha menjelaskan kembali kepada masyarakat ketika mereka datang mengurus IMB. Disinilah aparatur pelaksana berusaha memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan mekanisme prosedur dalam perizinan. Demi meningkatkan kinerja aparatur pelaksana selalu berusaha untuk melaksanakan pelayanan sebaik mungkin.

Indikator ketiga adalah Perbaikan secara terus menerus terhadap mekanisme prosedur. Untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan IMB, dinas terkait harus selalu memperhatikan dan memperbaiki secara terus menerus terhadap mekanisme prosedur, hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dengan memperbaiki tata cara pelayanan kita terhadap mereka.

#### PEMBAHASAN

Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan perijinan belum berkualitas, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur pemberi pelayanan dan sarana dan prasarana serta prosedur pelayanan. Disamping itu pula dengan melihat pencapaian target kinerja, tujuan, visi dan misi organisasi Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, maka instansi ini seharusnya segera melakukan pembenahan dan perbaikan. Indikator pelayanan tidak terlepas dari adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan setiap instansi penyedia pelayanan memperhatikan prinsip pelayanan publik dalam setiap prakteknya. Dengan dasar inilah peneliti menyimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum sebagaimana yang diharapkan. Idealnya sesuai visi, misi, motto dan komitmen dari Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo mewujudkan pelayanan yang cepat dan berkualitas demi memenuhi tuntutan masyarakat. Hal ini senada dengan pernyataan Fandi Tjiptono, (2008:95) bahwa pelayanan dikatakan berkualitas jika persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi. Karena penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, maka akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas diwujudkan. Oleh karena itu penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2002:45).

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai pemerintahan Daerah dalam meningkatkan Kinerja Pemerintah Dalam Layanan Publik Izin Mendirikan Bangunan yang meliputi aspek masukan input, proses dan Output. 1) **Input.** Dilihat dari segi kopetensi aparatur (SDM), pada dasarnya aparatur Dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo belum sebanding dengan pelayanan yang dilaksanakan ini disebabkan karena SDM pada Dinas Tata Kota masih kurang, masih adanya penempatan pegawai pada Dinas Tata Kota yang tidak sesuai dengan peruntukkan dan masih kurangnya pelatihan teknis yang diikuti oleh aparat Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, dalam melakukan kewajibannya, selama ini aparat lebih banyak bekerja hanya sesuai dengan pengalaman, hal tersebut yang mengakibatkan kinerja kurang berkualitas, belum lagi pendidikan yang mereka emban tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dibutuhkan pada Dinas Tata Kota Dari segi sarana dan prasarana, pada dasarnya sarana dan prasarana di dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo belum memadai, seperti masih kurangnya sarana pendukung seperti laptop, alat ukur di lapangan yang semua ini sangat berpengaruh besar pada kinerja aparat dengan begitu SDM yang kurang menyebabkan kinerja pemerintah pada dinas tata kota dan pertamanan kota gorontalo dalam proses izin mendirikan bangunan belum berkualitas hal ini karena manusia merupakan pelaku dan penggerak proses mekanisme dalam system untuk itu para pelakunya harus baik karena esensial

dalam penyelenggaraan kegiatan, dan manusia dikatakan penting karena selalu menjadi subyek disetiap aktivitas. Secara teoritis manusia dikatakan baik artinya berkualitas atau dapat menguasai ilmu dan teknologi dan mampu menggunakan sarana dan prasarana untuk kelancaran pelaksanaan tugas dengan sendirinya menjadikan manusia sebagai factor penting dalam melihat pengaruh sistem ini. Hal ini dipertegas dengan pendapat dari Agustinus (1997 ; 26) bahwa manusia merupakan sumber daya paling penting dalam suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan, sumber daya manusia ini ditunjang dengan harga dirinya, karya dan bakat, kreativitas dan dorongan. Dengan demikian betapapun teknologi baik tetapi tanpa aspek manusia maka sulit kiranya tujuan akan tercapai, karena itulah sumber daya manusia terutama aparat dapat dibangun baik formal maupun non formal. 2) **Proses/Mekanisme Kerja**. Dari segi mekanisme penerbitan IMB yang meliputi prosedur pelayanan yang mudah dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Selain itu dengan adanya loket informasi dan pengaduan yang berfungsi sebagai media penerima saran dan kritik dari masyarakat. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi, individu ataupun birokrasi. Namun dari segi waktu penyelesaian, dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo belum bisa menyelesaikan sesuai dengan permohonan waktu yang diinginkan oleh pemohon ataupun sesuai dengan ketetapan dan peraturan yang ada ini disebabkan masih adanya hambatan pada saat proses baik secara administrasi maupun teknis dilapangan. Oleh karena itu prosedur merupakan suatu pola tetap dari rangkaian kegiatan organisasi. Pemahaman rangkaian dapat diasumsikan tahapan dalam pelaksanaan pekerjaan atau secara singkat dapat dikatakan sebagai jenjang pengurusan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (1994 : 124) adalah : rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukan suatu urutan tahap demi tahap secara jelas dan pasti serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas. 3) **Output**. Kualitas pelayanan IMB di Dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo belum sebagaimana yang diharapkan. Dikatakan demikian karena pelayanan belum memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan mengenai bukti langsung yang berupa sarat fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, alat ukur di lapangan belum memadai sementara dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat maka sangat dibutuhkan tersedianya sarana dan prasarana. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh H.A.S. Moenir, (1995 ; 119) sarana adalah : segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sosial sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Selanjutnya mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan oleh dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo untuk meningkatkan kinerja dapat dilakukan melalui beberapa upaya sebagai berikut 1) Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo dalam meningkatkan kinerjanya melalui pengembangan SDM pada setiap aparatnya dengan memberikan tambahan ilmu pengetahuan baik dari pembinaan setiap harinya oleh kaid tata bangunan maupun mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis IMB. 2) Untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat maka diperlukan suatu prosedur kerja yang jelas agar masyarakat mengetahui tahapan yang harus dilalui dalam kepengurusan IMB. 3). Untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan pemerintah dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian mengenai pemerintahan daerah dalam meningkatkan Kinerja Pemerintah Dalam Layanan Publik Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo maka dapat disimpulkan bahwa : 1) Kinerja pemerintah daerah dalam layanan publik izin mendirikan bangunan pada dinas tata kota dan pertamanan kota gorontalo dipengaruhi oleh : a) Sumber Daya Manusia, b) Sarana dan Prasarana . c) Mekanisme Kerja. 2) Upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Gorontalo adalah dalam meningkatkan kinerja dalam kepengurusan IMB adalah : 1) Aparat yang menangani kepengurusan IMB seharusnya diikutkan pada pelatihan teknis mengenai kepengurusan IMB, 2) Meningkatkan sosialisasi IMB baik ke tingkat kecamatan dan kelurahan maupun ke media tertentu seperti Koran, TV , RRI dan sebagainya. 3) Memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana.

**Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti di lapangan, maka saran yang ingin disampaikan penulis yaitu : 1) SDM pada dinas tata kota dan pertamanan kota Gorontalo perlu ditingkatkan untuk merealisasikan target kinerja layanan setiap periode. 2) Perlu adanya tambahan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang seperti alat ukur canggih atau infa merah, foto udara, kendaraan dinas dll. 3) Melakukan koordinasi yang efektif dengan SKPD terkait. 4) Perlu ditingkatkan kegiatan sosialisasi tentang kebijakan Izin Mendirikan Bangunan diseluruh wilayah Kota Gorontalo.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Patton, MQ, 1990, *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Newbury Park, Sage Publications  
Miles M.B dan A.M Huberman, 1994, *Qualitative Data Analisis: California*, Sage Publications  
Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategy Bisnis Pemasaran*, Andi, Yogyakarta  
Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, 2002, Rosdayakarya, Yogyakarta  
Agustinus, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Grasindo, Jakarta  
Lembaga Administrasi Negara, 1994, *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta  
HAS. Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum*, PT. Bumi Aksara Jakarta

**Peraturan Perundangan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/2003