

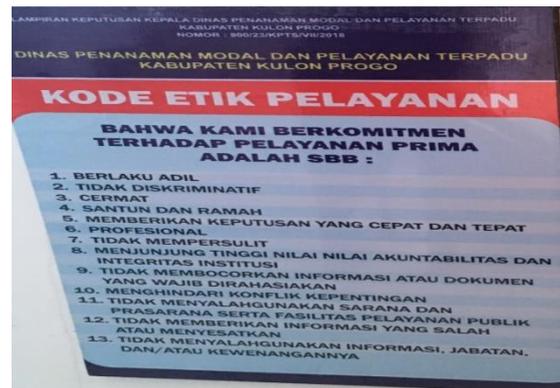
## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2018**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah. PERGUB Nomor 6 Tahun 2018 tentang izin mendirikan bangunan prosedur diatur dengan sistem denda semisalnya ada bangunan yang melanggar sepadan jalan akan dikenakan denda hanya bangunan yang melanggar kalau hanya bangunan yang melanggar sepadan jalan saja yang akan dikenakan denda di dalam PERDA Nomor 4 tahun 2009 tentang sepadan jalan dalam rangka menciptakan tata bangunan yang teratur di sepanjang jalan Kabupaten, jalan lingkungan, sungai, jaringan irigas, dan pantai di wilayah Kabupaten Kulon Progo perlu diatur melalui letak sepadannya, ketika bangunan yang sama sekali belum memiliki izin mendirikan bangunan akan di peringati oleh petugas teknis DPMPT Kulon Progo. juga diberikan surat peringatan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga memiliki kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dikeluarkan oleh keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Gambar 3. 1 Kode Etik Pelayanan



Sumber : Foto di Lapangan 2019

Berdasarkan dengan kote etik yang di keluarkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah mencapai titik yang memuaskan, selama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah mendapatkan beberapa penghargaan sebagai industri pelayanan yaitu tingkat prima, kemudian dari Evaluasi KEMENPAN mendapatkan kategori A.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sewaktu di lapangan dengan Bapak Heri Warsito selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan, selain itu wawancara juga dilakukan dengan Bapak Dwi Santoso selaku Sekretaris Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memiliki beberapa prinsip pelayanan yang harus digunakan dalam mengevaluasi transparansi yang bertujuan sebagai indikator sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui persyaratan, kejelasan rincian biaya, jadwal penyelesaian, sedangkan prinsip partisipatif yang menjadi indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi peran masyarakat dalam memberikan saran atau keluhan yang di terima masyarakat, peran akuntabel yang memiliki indikator untuk mengevaluasi pertanggung jawaban dan konsistensi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan dalam penyelesaian keluhan dan persoalan yang dapat diselesaikan sesuai dengan kaidah yang berlaku, selain itu indikator berkesinambungan dapat digunakan

dalam mengevaluasi proses suatu pelayanan yang bisa dinilai melalui perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan dari hasil yang dicapai sesuai dengan harapan produk layanan, keadilan merupakan indikator yang dapat digunakan dalam mengevaluasi yang berkaitan dengan semua layanan tanpa membedakan, seperti tidak ada pungutan liar dan tidak membedakan bentuk fisik pengguna layanan. Netralitas merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi yang berkaitan dengan keberpihakan penyelenggara layanan dan tidak memiliki kepentingan khusus dalam memberikan layanan melainkan memberikan kewajiban yang sesuai dengan pelayanan.

### **A. Transparan**

Dari pelayanan yang di evaluasi melalui prinsip evaluasi yang meliputi persyaratan yaitu, kejelasan rincian biaya, dan jadwal penyelesaian pembuatan Izin Mendirikan Bangunan. Dalam evaluasi yang mengenai transparansi dapat membantu masyarakat dalam mengakses kebutuhan dan mempermudah masyarakat sebelum pembuatan Izin Mendirikan Bangunan.

#### **1. Transparansi rincian biaya**

Dalam suatu pelayanan publik perlu diadakan kejelasan rincian biaya yang bertujuan untuk memberikan informasi yang sangat penting dan berguna untuk mengetahui kejelasan dalam pelayan yang diberikan dan mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan dalam menggunakan pelayanan publik, didalam kejelasan rincian biaya dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan yang digunakan oleh peneliti, yang bertujuan sebagai indikator dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melihat dari pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini sangat marak dengan terjadinya tidak kesesuaian dalam rincian biaya yang dirasakan masyarakat, tetapi dalam penelitian ini yang bertujuan mengevaluasi pelayanan

pada pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Berikut data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan secara langsung kepada kepala Bidang dan Pelayanan pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo dan masyarakat yang menerima pelayanan izin mendirikan bangunan.

Dalam mengukur rincian biaya dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan sudah tertera di PERDA Nomer 15 Tahun 2011 yang menyatakan tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, di dalam PERDA Nomer 15 Tahun 2011 telah menyebutkan tentang penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi dalam pasal 7 ayat 1 menyatakan prinsip dan saranan dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian IMB, biaya penyelenggaraan pemberian izin sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 yaitu, pembentukan dokumen izin, pengawasan di lapangan, penegak hukum, penatausahaan dan biaya dampak negatif dari pemberian izin tersebut. Seperti yang disebut Kepala Bidang Pelayanan dan Pegaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo yaitu Bapak Heri Warsito.

“untuk perhitungan retribusinya itu ada di Dinas teknis ada di PERDA nomer 15 tahun 2011 disitu ada tentang retribusi izin mendirikan bangunan bisa di liat di PERDA tersebut”

Tabel 3. 1 Harga satuan bangunan IMB

	<b>Jenis</b>	<b>Harga satuan (Rp)</b>	<b>Satuan</b>
1	2	3	4
2000	Prasarana bangunan gedung		
2200	Jenis prasarana		
2210	Kontruksi pembatasan/penahan/pengaman		

2211	Pagar	2.000	m <sup>2</sup>
2212	Tanggul/relaning wall	1.000	m <sup>2</sup>
1	2	3	4
2213	Turap batas kavling	1.000	m <sup>2</sup>
2220	<b>Kontruksi penanda masuk lokasi</b>		
2221	Gapura	10.000	Unit
2222	Gerbang	5.000	Unit
2230	<b>Kontruksi perkerasan</b>		
2231	Jalan	1.000	m <sup>2</sup>
2232	Lapangan parkir	1.000	m <sup>2</sup>
2233	Lapangan upacara	1.000	m <sup>2</sup>
2234	Lapangan olahraga terbuka	1.000	m <sup>2</sup>
2235	Penimbunan barang dan lain-lain	1.000	m <sup>2</sup>
2240	<b>Kontruksi penghubung</b>		
2241	Jembatan	5.000	m <sup>2</sup>
2242	Box culvert	5.000	m <sup>2</sup>
2243	Dueker gorong-gorong saluran	5.000	m <sup>2</sup>
2250	<b>Kontruksi kolam/reservoir bawah tanah</b>		
2251	Kolam renang	5.000	m <sup>2</sup>
2252	Kolam pengolahan air	5.000	m <sup>2</sup>
2253	Reservoir di bawah tanah	5.000	m <sup>2</sup>
2254	Waste water	5.000	m <sup>2</sup>
2260	<b>Kontruksi menara</b>		
2261	Menara antena	50.000	m <sup>2</sup>
2262	Menara air	10.000	Unit
2263	Cerobong	10.000	m <sup>2</sup>
2264	Menara telkomunikasi	100.000	m <sup>2</sup>
2270	Kontruksi monumen	10.000	Unit
2271	Tugu	5.000	Unit
2272	Patung	2.000	m <sup>2</sup>
2280	<b>Kontruksi instalasi</b>	150.000	Unit
2281	Instalasi listrik	5.000	m <sup>2</sup>
2282	Instalasi telepon/komunikasi dan jaringan telkom bawah tanah dari kabel	100.000	Km
2283	Instalasi pengolahan	2.000	m <sup>2</sup>
2284	Instalasi bahan bakar	4.000	m <sup>2</sup>
2285	Pipa tanam	150.000	Km
2286	Kontruksi pondasi mesin diluar bangunan	10.000	m <sup>2</sup>
2287	Jembatan atau lift (service kendaraan diluar bangunan)	10.000	m <sup>2</sup>
2290	<b>Kontruksi reklame/papan nama</b>		m <sup>2</sup>
2291	<i>Billboard</i>	50.000	m <sup>2</sup>

Sumber : <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id>

Dari data yang diperoleh dilapangan peneliti menjelaskan tentang biaya retribusi dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan yang ada di dalam PERDA yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo.

Dari PERDA Kabupaten Kulon Progo Nomer 15 Tahun 2011 menjelaskan tentang perhitungan retribusi biaya pembentukan surat Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan rumus yang akurat mulai dari perhitungan indeks bangunan gedung, indeks parameter fungsi bangunan gedung, klarifikasi bangunan gedung, parameter waktu penggunaan gedung, perhitungan besarnya retribusi IMB untuk prasarana bangunan gedung.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan yang diperoleh secara langsung dengan pengguna pelayanan yaitu Bapak Budi, dalam penggunaan pelayanan izin mendirikan bangunan pengguna pelayanan menyatakan tentang transparansi biaya yang ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dari hasil wawancara kepada masyarakat yaitu Bapak Budi sebagai pengguna pelayanan menyatakan bahwa

“ada, itu sudah dijelaskan mas kan itu sesuai dengan peraturan Bupati nya mas sudah sesuai mas”

Dari data yang diberikan oleh pengguna pelayanan yaitu Bapak Budi, menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah menjelaskan tentang rincian biaya yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Bupati Kulon Progo, selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan yang lain yaitu Bapak Henri, dari hasil wawancara dengan Bapak Henri juga menyatakan bahwa.

“awalnya saya dimintakan gambar bangunan trus anggaran, konstruksi sampai sepadan jalan kan itu harus 22 meter, menurut saya rincian biayanya sudah jelas dengan anggaran biayanya sudah jelas”

Adapun wawancara yang dilakukan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam rincian biaya, menurut Bapak Suryanto

“rincian biayanya menurut saya sudah jelas semuanya juga dijelaskan kok mas, beda dengan dulu mas pelayanan nya kalau sekarang sudah bagus”

Selain itu data yang juga di dapatkan dari pengguna pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan yaitu Bapak Murdoto selaku pengguna pelayanan IMB di Kabupaten Kulon Progo juga mnegatakan bahwa

“dalam rincian biaya Dinas Penanaman Modal sudah cukup baik mas, sudah bisa di bilang transparan mas”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna pelayanan menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah melakukan transparansi biaya dengan jelas dan respon masyarakat juga sudah puas dengan adanya tranparansi biaya sehingga memudahkan mayarakat dalam menggunakan pelayanan.

## 2. Transparansi jadwal penyelesaian

Jadwal yang ditentukan dan penyelesaian dalam suatu pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang bisa menjadi suatu kepercayaan bagi masyarakat dan melalui proses yang tidak susah atau berbeli-belit dan sudah ditentukan dalam peraturan yang sudah ditetapkan, dan dapat menambahkan kepercayaan dari masyarakat dan memenuhi kepuasan yang didapatkan dari masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.

Didalam indikator transparansi dalam jadwal penyelesaian pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan yang merupakan ukuran dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari data yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo yang dilakukan dengan wawancara secara langsung dengan Bapak Heri Warsito yaitu.

“lama waktu penyelesaian izin mendirikan bangunan selama 7 hari sejak dinyatakan lengkap dan benar”

Tabel 3. 2 Tabel waktu penyelesaian

WAKTU PENYELESAIAN
Dalam penyelesaian IMB di Kabupaten Kulon Progo memakan waktu paling lambat 7 (Tujuh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan di terima dengan benar dan sudah sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo apabila sudah lengkap maka bisa di selesaikan selama 7 hari kerja sejak pemohon mengurus IMB

Sumber : <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/>

Penyelesaian pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan Kabupaten Kulon Progo sudah tertera di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, setelah pengguna pelayanan sudah memenuhi persyaratan dalam mengajukan permohonan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan akan di proses langsung oleh penyelenggara pelayanan dan memakan waktu paling lama 7 hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, setelah menunggu selama 7 hari surat Izin Mendirikan Bangunan sudah bisa di ambil oleh pengguna pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan pengguna pelayanan yaitu masyarakat, wawancara dilakukan dengan Bapak Budi menyatakan.

“jadwal penyelesaian nya itu kalau di DPMPT itu selama 7 hari tapi kalau sekarang kemungkinan bisa lebih cepat karna bisa online dengan syarat lengkap dan benar”

Sedangkan menurut Bapak Henri yang menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan mengatakan bahwa.

“ada sekitar 3 bulanan lah itu karena gambar bangunan nya yang lama, tapi kalau izin dari PEMDA nya cepat”

Data yang diperoleh dengan Bapak Henri menyatakan bahwa proses dalam pembuatan gambar dari bangunan yang ingin di bangun oleh bapak henri bisa di

bilang cukup lama itu di luar dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

Dan data yang diperoleh dari Bapak Suryanto juga mengatakan bahwa

“kalau saya kemarin itu mas 7 hari saya sudah dapat surat izin bangunan nya mas, sebenarnya kenapa saya bisa sesuai dengan ketetapan waktu nya karna persyaratan saya sudah sesuai dan lengkap mas”

Dari hasil data wawancara yang di lakukan dengan penguna pelayanan yang lainnya yaitu Bapak Murdoto juga menyatakan bahwa dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan memakan waktu hingga.

“kalau saya kemarin itu mas prosesnya sampai seminggu lebih mas karena persyaratan saya msh ada yang kurang mas”

Dari hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah sesuai dengan ketepatan waktu dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan. Selain itu data yang diperoleh melalui masyarakat sudah bisa di bilang cukup memuaskan dalam menggunakan pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, kenapa bisa di bilang cukup memuaskan dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah bisa membuat masyarakat cukup terbantu dalam hal transparansi dalam menggunakan pelayanan, mulai dari transparansi rincian biaya, transparansi jadwal penyelesaian, dan transparansi persyaratan sangat membantu masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.

Gambar 3. 2 Tata Cara Mengurus IMB



Sumber : <http://dpu.kulonprogokab.go.id>

Dari tata cara mengurus IMB di Kabupaten Kulon Progo sudah di arahkan dan alur pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) saat pembuatan surat izin mendirikan bangunan bisa di selesaikan selama 7 hari apabila pemohon sudah memenuhi persyaratan yang telah di tetapkan oleh DPMPT Kulon Progo, masyarakat sudah di bantu oleh pihak penyelenggara pelayanan publik dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo, apabila persyaratan sudah di penuhi masyarakat hanya menunggu 7 hari dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB).

### 3. Transparansi persyaratan

Terkait persyaratan yang merupakan pokok yang terpenting dalam menyelenggarakan pelayanan yang tepatnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam mengurus izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam transparansi persyaratan juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat tentang persyaratan yang bisa di akses dan informasi terkait dengan persyaratan yang jelas sebelum menggunakan pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan.

Terkait indikator persyaratan yang digunakan peneliti untuk mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkait dengan kesamaan hak yang harus diberikan kepada masyarakat, data yang diperoleh melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sewaktu wawancara dengan Bapak Heri Warsito.

“persyaratan bisa di akses melalui website Dinas Penanaman Modal Kabupaten Kulon Progo dan bisa di liat di PERBUB No. 6 tapi ini belum di update di website Dinas Penanaman Modal Kabupaten Kulon Progo tapi disini sudah jelas disediakan blangko-blangko sudah dibuatkan ceklisnya dan formulir-formulir blangkonya seperti pernyataan kelibatan lingkungan, pernyataan tidak sengketa, izin tetangga sudah lengkap dan tinggal diisi dan ditanda tangan”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam indikator persyaratan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) bisa di liat melalui website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan di situ sudah dijelaskan apa saja yang harus dilengkapi sebelum mengurus pembuatan surat izin mendirikan bangunan, dalam indikator ini terdapat tabel yang menjelaskan persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu. Dari tabel tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam memahami apa saja yang harus dilengkapai sebelum mengurus proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo dengan adanya transparansi terhadap indikator persyaratan ini membuat suatu pelayanan publik bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna pelayanan.

Tabel 3. 3 Tabel persyaratan IMB

SYARAT PERMOHONAN IZIN IMB
<p>Mengisi blangko permohonan yang telah disediakan, diisi lengkap dan ditandatangani pemohon di atas materai serta diketahui Lurah/Kepala Desa dan Camat, dengan di lampiri.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan rencana Kabupaten atau <i>advice planing</i></li> <li>2. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa diketahui Lurah/Kepala Desa dan Camat.</li> <li>3. Foto kopi identitas/KTP pemohon dan/atau pemilik bangunan.</li> <li>4. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah dan/ atau perjanjian pemanfaatan tanah.</li> <li>5. Surat persetujuan tetangga.</li> <li>6. Surat pernyataan ketertiban lingkungan.</li> <li>7. Foto kopi surat izin perubahan tanah apabila tanah pertanian (dari kantor pertanahan Kabupaten Kulon Progo</li> <li>8. Izin klarifikasi tanah (luas tanah kurang dari 10.000 m<sup>2</sup>) izin lokasi (luas tanah sama dengan atau lebih dari 10.000 m<sup>2</sup> izin penetapan lokasi (apabila dana pembangunan berasal dari Pemerintah) bagi yang terkenal kewajiban; Dokumen pengelolaan lingkungan hidup bagi yang terkena kewajiban.</li> <li>9. Foto kopi perintah kerja (SPK)/ surat perintah mulai kerja (SPMK) dan rencana anggaran biaya (RAB) untuk pekerjaan borongan atau proyek.</li> <li>10. Gambar rencana/arsitektur bangunan.</li> </ol>

Sumber : <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id>

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pungenan pelayanan sudah tertera di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, persyaratan yang harus dipenuhi yaitu mengisi blangko permohonan yang telah disediakan dan diisi dengan lengkap lalu ditandatangani pemohon diatas materai serta diketahui lurah/kepala Desa dan Camat dengan lampiran sebagai berikut :

1. Surat keterangan rencana Kabupaten atau *advice planing*.
2. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa diketahui Lurah/Kepala Desa dan Camat.
3. Foto kopi identitas/KTP pemohon dan/atau pemilik bangunan.
4. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah dan/atau perjanjian pemanfaatan tanah.
5. Surat persetujuan tetangga.
6. Surat pernyataan ketertiban lingkungan.
7. Foto kopi surat izin perubahan tanah apabila tanah pertanian (dari Kantor Pertanahan Kabupaten Kulon Progo).
8. Izin klarifikasi tanah (luas tanah kurang dari 10.000 m) atau izin lokasi (luas tanah sama dengan atau lebih dari 10.000 m) izin penetapan lokasi (apabila dana pembangunan berasal dari Pemerintah) bagi yang terkena kewajiban: Dokumen pengelolaan lingkungan hidup bagi yang terkena kewajiban.
9. Foto kopi surat perintah kerja (SPK) surat perintah mulai kerja (SPMK) dan rencana anggaran biaya (RAB) untuk pekerjaan borongan atau proyek.
10. Gambaran rencana/arsitektur bangunan.
11. Gambaran sistem struktur.
12. Gambaran sistem utilitas.
13. Perhitungan struktur untuk bangunan 2 (dua) lantai atau lebih.
14. Hasil penyelidikan tanah bagi bangunan 3 (tiga) lantai atau lebih yang ditandatangani oleh instansi yang berwenang.
15. Setiap bangunan dengan KDB kurang dari 50% (lima puluh per seratus) harus dilengkapi dengan sumur peresapan sesuai dengan kondisi daerah setempat.

16. Perhitungan utilitas bagi bangunan gedung untuk kepentingan umum yang bersifat profit.
17. Data penyedia jasa perencanaan (yang menggunakan).
18. Dokumen lingkungan yang dipersyaratkan.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon yang ingin memiliki surat izin mendirikan bangunan harus sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, Transparansi persyaratan untuk mengajukan surat izin mendirikan bangunan sudah tertera dengan jelas dan bisa di akses melalui website DPMPT Kulon Progo.

Dari data masyarakat yang diperoleh menyatakan dalam transparansi persyaratan menurut beberapa narasumber yaitu Bapak Budi menyatakan bahwa

“kita tinggal liat kepentingannya kalau itu untuk usaha itu perkarangannya masih hamparan atau masih sawah ataupun masih gunung dan lahan pertanian itu harus di klarifikasi dulu yang mengampu tentang perolehan tanah untuk usaha itu dari Dinas Tata Ruang setelah itu lolos nanti baru di ajukan ke BPN nah setelah itu tinggal rekomendasi boleh atau tidaknya di izin atau tidaknya untuk di jadikan lahan usaha karna di sana ada lahan pertanian jadi gak boleh, jadi harus sesuai dengan Tata Ruang Kabupaten Kulon Progo, setelah itu keluar syarat IMB antara lain ada sertifikat tanah trus surat izin lingkungan surat pernyataan tanah tidak sengketa, nah yang jadi permasalahan nya yang saya rasakan yaitu pengurusan dari Tata Ruang nya mas yang memakan waktu lama”

Selain itu hasil wawancara dengan bapak Heri selaku penguasa pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan mengatakan

“persyaratannya itu aja gambar izin tetangga kanan kiri depan belakang kemudian izin dari RT tentang lingkungan lah, sudah cukup transparan lah”

Dalam indikator transparansi persyaratan sudah menjadi suatu keperluan agar mempermudah masyarakat sebelum menggunakan pelayanan dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan, hal-hal apa saja yang harus dipenuhi agar bisa menggunakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dari data yang diperoleh dari bapak Suryanto juga menyatakan bahwa

“persyaratannya sudah cukup transparan mas, persyaratannya juga sudah bisa di liat secara online tapi kan permasalahan nya tidak semua masyarakat bisa menggunakan internet mas ya palingan bisa langsung ke Dinasnya mas”

Data wawancara juga diperoleh melalui pengunaan pelayanan yaitu Bapak Murdoto, dari hasil wawancara dengan Bapak Murdoto juga menyampaikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam transparansi persyaratan

“kalau masalah persyaratan sudah cukup gampang lah mas untuk dipenuhi mas persyaratannya juga gak ribet-ribet banget kok mas”

Dari masyarakat yang menggunakan pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) sudah cukup transparan dan tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus surat izin mendirikan bangunan. Dalam hal ini sudah cukup bisa di bilang transparan dikarenakan dari masyarakat sudah cukup terbantu dengan adanya transparansi dalam proses penggunaan pelayanan publik dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus hal-hal yang ingin di gunakan masyarakat dalam pelayanan publik, dalam transparansi yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah cukup membantu masyarakat dari ketiga masyarakat pengakuannya sudah cukup baik dan tidak membuat masyarakat tidak paham dalam transparansi rincian biaya, transparansi jadwal penyelesaian, transparansi persyaratan, semuanya sudah cukup jelas dan mempermudah masyarakat.

## **B. Partisipatif**

Dalam pelayanan partisipatif dapat merupakan kegiatan yang bisa membuat suatu pelayanan menjadi aktif dan dapat mendukung bagi pihak penyelenggara untuk memberikan produk dalam suatu layanan dan masyarakat dapat berperan penting dalam kegiatan pelayanan publik.

### **1. Penyediaan saran dan kritik**

Fasilitas yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo untuk masyarakat seperti kotak saran merupakan pokok penting dalam meningkatkan suatu pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan, suatu kebutuhan yang tidak dapat diketahui dalam memberikan pelayanan memerlukan partisipatif dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan agar bisa berjalan dengan baik. Kebutuhan masyarakat dalam menggunakan suatu layanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan.

Didalam indikator partisipatif dalam penyediaan kotak saran bagi masyarakat dapat menjadikan ukuran dalam proses suatu pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan, dari data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan wawancara kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Kabupaten Kulon Progo yaitu.

“pakai survei kepuasan masyarakat disitu sudah ada pelayanannya bagus gak, tempatnya nyaman gak, dan ada kotak aduan di bagian bawah dan melalui website kita juga bisa, kita sering menjawab melalui website”

Setelah itu pengaduan yang diberikan masyarakat langsung di proses oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, bukan hanya DPMPT Kulon

Progo saja ORI DIY juga ikut dalam mengatasi aduan yang diterima masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.

Gambar 3. 3 Penyelesaian Pengaduan



Sumber : <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/>

Dari hasil masukan yang diberikan masyarakat melalui website DPMPT Kulon Progo tentang keluhan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan pelayanan yang diberikan DPMPT Kulon Progo, DPMPT Kulon Progo juga bekerja sama dengan ORI dalam menyelesaikan permasalahan yang di rasakan masyarakat dalam menggunakan pelayanan Izin mendirikan bangunan (IMB).

Dari hasil wawancara melalui Kepala bidang pelayanan dan pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Bapak Heri Warsito bahwa kritik dan saran yang diberikan dari masyarakat dapat di salurkan melalui website dan survei kepuasan masyarakat dan kotak saran yang sudah disediakan oleh DPMPT Kulon Progo. Dari data yang diperoleh dapat digambarkan melalui foto yang diperoleh secara langsung di lapangan.

Gambar 3. 4 Kotak saran



Sumber : Foto di lapangan 2019

Kotak saran yang sudah di sediakan DPMPT Kulon Progo bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pendapat atau saran dan kritik, tetapi sewaktu penelitian kelapangan kotak saran seperti tidak di gunakan dengan baik di karenakan pengaduan dan kritik banyak di sampaikan melalui online.

Dari hasil penelitian DPMPT Kulon Progo memberikan pelayanan yang cukup untuk masayarakat dalam menyampaikan aspirasinya kotak saran sangat pneting dalam suatu pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masayarakat dalam memberikan saran dan kritik agar suatu Dinas pelayanan publik bisa berjalan dengan baik, dengan adanya saran dari masayarakat merupakan suatu keterbaikan dalam menjalankan pelayanan agar bisa menjadi suatu evaluasi agar bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan peran masayarakat dalam pelayanan publik sangat penting bukan hanya sebagai pengguna pelayanan masyarakat juga bisa menjadi suatu proses dalam menjalankan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu DPMPT Kulon Progo juga mengangapi saran dan kritik melalui media online seperti.

Gambar 3. 5 Gambar Akun Instagram DPMPT Kulon Progo



Aduan saran dan kritik yang di berikan masyarakat dalam menggunakan pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan bisa juga di sampaikan melalui akun resmi Instagram Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, bukan hanya akun instagram saja masyarakat juga bisa memberikan saran dan kritik kepada DPMPT Kulon Progo melalui Email ke DPMPT Kulon Progo.

Gambar 3. 6 Mesin Indeks Kepuasan



Sumber : Foto di lapangan 2019

DPMPT Kulon Progo sudah memfasilitasi masyarakat dalam memebrikan saran dan kritik dalam bentuk kotak saran dan survei kepuasan masayrakat, hal ini sangat mempermudah masayrakat dalam memberikan masukan ketika masayrakat yang memberikan masukan akan segera di proses DPMPT dan disurvei hal apa

yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Berdasarkan data yang di peroleh melalui bapak Budi selaku penganan pelayanan menyatakan bahwa

“kotak saran itu ada tapi yang menjadi pertanyaan saya di respon apa tidak, sebenarnya sih merespon di sana tapi ya itu tadi karna ada intansi yang terkait tadi SKP terkait jadi ya gak bisa ambil jalan pintas gitu mas jadi nya susah di situ letaknya, sekarang kalau orang sudah bisa menggunakan online ya mungkin bisa tapi masyarakat umum ya gak mungkin”

Dan data yang diperoleh melalui narasumber ke dua yaitu bapak Henri juga menyatakan tentang adanya kotak saran dan kritik juga bertujuan baik untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan kritik bapak Henri menyatakan bahwa

“ya selama ini pelayanan nya cukup bagus lah, di tambah dengan adanya kotak saran itu kan bisa menjadi tempat untuk mempermudah kita sebagai masyarakat untuk berikan saran tadi, tapi selama ini pelayanan nya cukup bagus”

Sedangkan bapak Suryanto juga memberikan pendapat yang baik kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, saat bapak Suryanto menggunakan pelayanan bapak Suryanto menyatakan bahwa

“pelayanan yang diberikan sudah cukup baik kotak saran bisa menjadi wadah untuk masyarakat dalam menyampaikan pendapat, DPMPT juga merespon kok mas kalau ada permasalahan yang di rasakan masyarakat fasilitasnya juga sudah lengkap mas”

Data yang diperoleh melalui penganan pelayanan yang lainnya yaitu Bapak Murdoto mengatakan dalam perihal saran dan kritik mengatakan.

“dalam saran dan kritik sih sudah cukup membantu mas apalgi dengan adanya kota mesin indeks kepuasan itu mas itu tinggal di tekan aja mas”

Penganan pelayanan izin mendirikan bangunan sudah merasakan hal yang cukup baik dalam menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan, kotak saran

dan indeks kepuasan masyarakat sangat mempermudah masyarakat dalam memberikan saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, tetapi dari tiga narasumber tersebut ada satu narasumber yang merasa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu masih kurang dalam menanggapi saran dan kritik yang diberikan.

### C. Akuntabel.

Akuntabel dapat berupa pertanggung jawaban yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada waktu proses pelayanan yang dirasakan masyarakat sewaktu diberikan pelayanan. Didalam indikator akuntabel yang digunakan sebagai evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo.

1. Dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan, masyarakat harus memenuhi persyaratan seperti izin tetangga, izin sengketa, sepadan jalan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo wajib memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, dan memberikan fasilitas bagi masyarakat difabel agar mempermudah masyarakat difabel dalam mengunakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Di dalam indikator tersebut dapat meningkatkan kualitas operasional kerja bagi pihak penyelenggara pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan.

Model pelayanan yang berbelit-belit bisa menjadi nilai buruk untuk masyarakat termasuk di dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, maka dari itu pelayanan publik harus memiliki kelebihan dan



Kulon Progo diakui secara Nasional dan memiliki peringkat yang cukup bagus. Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga bekerja sesuai dengan SK yang sudah ditetapkan oleh Bupati Kulon Progo.

Dari hasil wawancara peneliti memperoleh data yang didapatkan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan dari ke 3 narasumber yang berasal dari masyarakat tersebut menyatakan bahwa dalam proses pembuatan surat izin bangunan sudah sesuai dengan SOP, menurut bapak Budi menyatakan

“kalau prosedur nya itu sudah sesuai dengan SOP nya kok mas, seperti yang saya jeaskan tadi semuanya sudah tertera dari perhitungannya luas bangunannya sudah tertera kok mas”

Sedangkan menurut bapak Henri dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan juga sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dan tidak berbelit-belit bapak Henri menyatakan

“sudah sesuai dengan SOP nya, kalau selama saya mengurus IMB kemarin saya merasa semuanya berjalan dengan baik dan lancar”

Dan menurut pengguna pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu bapak Suryanto juga memberikan pendapat yang baik tentang proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan

“menurut saya itu sudah sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan mas, kalau tidak sesuai dengan yang ditetapkan ya saya tidak mau mas mengurus nya”

Data yang diperoleh melalui pengguna lainnya yaitu Bapak Murdoto mengatakan bahwa dalam indikator ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu.

“DPMPT sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan dari pada tahun sebelumnya mas”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dan respon dari penguasaan pelayanan juga merasakan hal yang baik ketika mereka menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan hal ini bisa menjadi suatu pencapaian yang baik bagi instansi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan dan persoalan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo menanggapi tentang adanya keluhan dari masyarakat tentang keluhan yang diterima oleh masyarakat, DPMPT Kulon Progo langsung merespon dan memanggil masyarakat yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan DPMPT langsung menanyakan apa saja keluhan yang diterima oleh masyarakat setelah itu DPMPT Kulon Progo langsung menjawab persoalan yang diterima masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

“ketika ada keluhan dari masyarakat kita langsung menanggapi, itu ada aduan dibaca di papan depan itu ada aduan dimana pun dia lewat mau dari kotak saran, mau lewat web kita tanggapi kita umumkan di depan itu, ada di papandepan jenengan liat ada penyelesaian aduan”

Dari penelitian yang dilakukan secara langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo peneliti memperoleh gambar di lapangan dengan objek bagan mekanisme pengaduan, dari objek bagan pengaduan tersebut dijelaskan tentang tata cara dalam memberikan masukan atau aduan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dengan adanya bagan mekanisme pengaduan ini masyarakat juga terbantu dalam perihal pengaduan dalam menggunakan pelayanan publik yang diberikan

Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo (DPMPT).

Gambar 3. 8 Bagan Mekanisme Pengaduan



Sumber : Gambar foto di lapangan 2019

Dari gambar yang di dapatkan sewaktu penelitian merupak bagan dari mekanisme pengaduan setelah di proses sebagaimana ditetapkan di dalam bagan mekanisme pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu memproses keluhan yang di rasakan masyarakat dan memberikan masyarakat ruang untuk berkonsultasi dalam keluhan yang dirasakan masyarakat. Selain itu Dinas Penanaman Modal juga mengarahkan masyarakat dalam hal pengaduan atau keluhan yang di rasakan masyarakat.

Setelah aduan yang diberikan masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang sudah di tetapkan DPMPT dalam mekanisme pengaduan masyarakat diberikan ruang untuk berdiskusi dengan DPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam mengatasi permasalahan yang dirasakan masyarakat ruang yang diberikan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo merupakan fasilitas yang dapat digunakan sebagai tempat diskusi dalam mengatasi permasalahan yang di rasakan oleh masyarakat dan di atasi dengan baik dalam permasalahan yang di rasakan oleh pemohon.

Gambar 3. 9 Ruang Pengaduan



Sumber : Gambar foto dilapangan 2019

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sudah menyediakan fasilitas yang memiliki penilaian yang baik bagi masyarakat semua keluhan dan pendapat masyarakat bisa di sampaikan dengan baik.

Dari data masyarakat yang diperoleh melalui wawancara dengan 3 narasumber yaitu bapak Budi, bapak Henri, dan bapak Suryanto menyatakan bahwa dalam indikator ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah cukup baik dalam merespon dan bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah tetapi ada menurut bapak Budi ia mengatakan bahwa

“DPMPT sebenarnya merespon persoalan yang diberikan masyarakat tapi dengan adanya instansi terkait dengan Dinas yg lain nya itu membuat susah untuk di respon, tapi kalau melalui online mungkin di respon”

Sedangkan menurut narasumber yang ke dua yaitu bapak Henri menyatakan dalam saran dan kritik yaitu.

“pihak Dinas cukup baik selama ini dalam menanggapi persoalan, bukan hanya persoalan saat melayani juga baik”

Dan tidak jauh beda dengan bapak Suryanto ia juga mengatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sudah sangat baik dalam menjalankan tugas nya

“saya sudah cukup puas sih mas dengan pelayanan DPMPT, kalau masalah pertanggung jawaban ya menurut saya DPMPT sudah bisa mengatasinya”

Dari hasil wawancara dengan Bapak Murdoto juga selaku pengguna pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) mengatakan bahwa.

“dalam hal pertanggung jawaban DPMPT sudah cukup bertanggung jawab mas”

Dari ke empat narasumber tersebut hanya 1 yang merasakan DPMPT belum cepat bertanggung jawab dalam persoalan yang dirasakan saat proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan dikarenakan pelayanan dalam pengaduan yang diberikan masyarakat hanya selalu direspon melalui online sedangkan

#### **D. Berkesinambungan.**

Berkesinambungan berupa perbandingan dengan suatu keinginan yang telah diberikan dalam suatu pelayanan seperti pelayanan publik, di dalam memberikan suatu pelayanan ada suatu capaian yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan bagi seluruh masyarakat.

1. Hasil yang dicapai dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam pelayanan publik pasti memiliki keinginan dalam memberikan pelayanan yang telah diberikan suatu pelayanan publik juga memiliki keinginan yang telah dicapai dalam memberikan pelayanan.

Dalam indikator berkesinambungan didalam penelitian ini dalam mengevaluasi pelayanan tentang evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan

(IMB) di Kabupaten Kulon Progo. Dari hasil wawancara dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo yang di lakukan dengan bapak Heri Warsito.

“ada surveinya jadi itu berupa kepuasan masyarakat, jadi itu sudah bisa di liat dari tahun 2018 sampai 2019 itu sudah di tempel di tembok luar berupa bener indeks kepuasan masayrakat”

Hasil yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berupa kepuasan dari masyarakat dalam menggunakan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, DPMPT sudah mendapatkan respon terbaik dari masyarakat dari tahun 2018 indeks kepuasan masyarakat mencapai 82,3% indeks kepuasan yang meningkat di tahun 2019 mencapai 83,1% hal ini merupakan pencapaian yang cukup meningkat, bukan hanya dari kepuasan masayrakat DPMPT Kulon Progo juga menerima penghargaan dari KEMENPAN dan mendapatkan skor A.

Dari hasil penelitian peneliti memperoleh gambar indeks kepuasan masyarakat, hal ini bisa menjadi suatu capaian yang baik bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo dengan adanya indeks kepuasan masyarkat hal ini bisa melihat sejauh mana suatu pelayanan tersebut berjalan dengan baik atau tidak.

Dari hasil yang diperoleh selama di lapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPT Kulon Progo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat DPMPT Kulon Progo juga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang baik dengan adanya kepuasan masyarakat bisa memberikan Dinas pelayanan publik bisa berjalan dengan lancar dan mempertahankan kepercayaan masyarakat

yang telah diberikan kepada DPMPT Kulon Progo dalam menyelenggarakan pelayanan izin mendirikan bangunan.

Gambar 3. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber : Foto di lapangan 2019

Dengan adanya indeks kepuasan masyarakat, berarti hal ini sudah menjadi sesuatu hal yang baik ketika masyarakat menggunakan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, hal ini bisa menjadikan suatu Dinas yang bergerak dalam suatu pelayanan publik bisa memberikan dampak yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan dan apa yang sudah diberikan kepada pengguna pelayanan bisa diterima dengan puas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari hasil data yang diperoleh melalui masyarakat yang menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mencapai titik kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dari data yang diperoleh melalui bapak Budi yaitu

“kalau di DPMPT nya saya puas dalam menggunakan pelayanan nya tapi kalau di Dinas Tata Ruang nya saya kurang puas karna dalam prosesnya lama”

Sedangkan menurut pengguna pelayanan yang ke 2 yaitu bapak Henri berpendapat tentang hasil yang sudah di capai dari pelayanan tersebut yaitu

“ya termasuk puas lah gak ada hal yang berbelit-belit waktu mengurus izin nya”

Selain itu menurut pengguna pelayanan yang lainnya yaitu bapak Suryanto juga memberikan pendapat tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu tentang pelayanan yang telah diberikan sehingga bapak Suryanto juga merasa puas dengan layanan yang sudah di berikan

“cukup puas mas proses nya juga tidak terlalu lama ya saya cukup puas lah mas dengan layanan nya”

Menurut pendapat pengguna IMB lainnya yaitu Bapak Murdoto juga sama dengan pengguna pelayanan yang lain yaitu.

“saya merasa puas kok mas dengan layanan yang diberikan DPMPT waktu saya mengurus IMB di kantor DPMPT petugas nya ramah”

Bisa di simpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo mendapatkan respon yang baik, dari ke 4 masyarakat yang menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan tersebut merasa pelayanan yang diberikan kepada mereka sudah cukup baik dan tidak mempersulit pengguna pelayanan dalam menggunakan layanan izin mendirikan bangunan hal ini sangat mempengaruhi baiknya suatu layanan yang di berikan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan.

## E. Keadilan

Dalam suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hak dan keadilan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang sudah jelas, tidak ada yang membedakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kesamaan hak yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, tidak memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat dan tidak membedakan fisik dan memberikan pelayanan yang baik kepada penyandang difabel.

### 1. Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, di dalam pelayanan publik yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan tidak memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat yang dikenali atau kerabat dekat dan memberikan hak yang sama kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB). Dalam wawancara dengan bapak Heri Warito menyatakan bahwa.

“iya jelas kita semua sama bahkan kita itu tidak kontak dengan pemohon jadi pemohon itu kita perlakukan dengan sama ada front office nya di bawah, semisalnya ada pemohon yang kenal sama saya trus tetap pakai mesin antrian, kaum difabel juga sama tapi difabel memiliki parkir yang khusus, intinya tidak ada perlakuan khusus”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo tidak membedakan atau memberikan pelayanan yang memikat atau melihat dari fisik seseorang yang ingin mengajukan izin mendirikan bangunan, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan

pelayanan yang khusus bagi kaum difabel seperti tempat parkir, tangga yang bisa memudahkan kaum difabel untuk masuk ke kantor DPMT.

Adapun data yang dilakukan melalui wawancara mengenai indikator tersebut dengan bapak Budi selaku masyarakat yang menggunakan pelayanan yang telah menerima layanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo

“oh gak ada mas, dan itu pun kita bisa online mas jadi di rumah saja juga bisa mas nanti kalau sudah mengisi formulirnya nanti di DPMPPT ya palingan ngeprint foto copy”

Selain bapak Budi peneliti juga melakukan penelitian dengan bapak Henri, bapak Henri menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

“gak ada, semuanya di sama ratakan kok waktu proses pembuatan IMB”

Dari hasil wawancara dengan narasumber yang 3 yaitu bapak Suryanto mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan juga sudah memberikan pelayanan yang tidak membedakan setiap pengguna pelayanan, bapak Suryanto menyatakan

“gak ada mas, Dinas nya juga menyediakan fasilitas untuk kaum difabel kok mas jadi tidak ada yang dibeda-bedakan mas”

Selain dari ke tiga narasumber yang sudah dilakukan wawancara pengguna pelayanan yang menggunakan pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan yaitu Bapak Murdoto juga mengatakan bahwa.

“petugasnya tidak ada yang membeda-bedakan mas semuanya di layani dengan baik”

Dalam indikator ini masyarakat tidak merasakan adanya pelayanan yang dibeda-bedakan mau itu dari orang yang dikenal atau tidak itu semuanya dilayani

dengan sama dan sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

## 2. Tidak ada pungutan liar

Di dalam pelayanan publik perlakuan yang tidak dapat dipungkiri yaitu pungutan liar, dalam pelayanan publik harusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya pungut biaya dalam administrasi, di dalam indikator ini yang digunakan peneliti dalam mengevaluasi pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo.

Pungutan liar merupakan permintaan biaya dari luar biaya administrasi dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), dengan pungutan tersebut dapat memberikan keuntungan bagi petugas penyelenggara pelayanan yang tidak bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, hal ini menyebabkan suatu keresahan bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik.

Dari hasil wawancara di lapangan dengan Bapak Heri Warsito selaku kepala bidang pelayanan dan pengaduan menyatakan tentang pungutan liar yaitu

“wah gak ada semua gratis, jadi disini itu yang berbayar itu pertama IMB tapi IMB kan ada PERDA nya mas, yang kedua yaitu izin trayek, yang ketiga itu izin reklame.”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak menerima adanya pungutan liar, hal ini bisa menyebabkan suatu kerugian yang di terima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dan juga menyebabkan keresahan kepada masyarakat dengan adanya pungutan liar dengan adanya pungutan liar hal ini bisa membuat suatu pelayanan bisa menjadi tidak baik di mata masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Dari indikator tersebut peneliti juga melakukan penelitian melalui masyarakat dengan menggunakan wawancara secara langsung dari hasil wawancara dengan

masayarakat peneliti mendapatkan informasi yang diberikan oleh masyarakat sewaktu mereka menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Kulon Progo, wawancara dilakukan dengan bapak Budi

“gak ada mas, disana kan juga banyak cctv dan kita juga melatih untuk bersihlah mas tanpa adanya pungutan liar”

Sedangkan menurut bapak Henri yang menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan mengatakan bahwa

“gak ada, kalau bayar ya palingan itu masalah gambarnya aja itupun bayarnya sama bagian kontruksinya, kalau masalah biaya gak ada”

Dari narasumber yang ke 3 pun mengatakan bahwa tidak ada pungutan liar selain dari biaya yang sudah ditetpkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

“gak ada mas, selama saya ngurus IMB kemarin gak ada pungutan liar”

Selain itu penguna pelayanan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu Bapak Murdoto mengatakan.

“pungutan liar tidak ada mas, kalau itu adapun saya sebagai penguna pelayanan pasti langsung melaporkan ke pihak yang berwajib mas”

Dari ke 4 pengunan pelayana tersebut sudah menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak melakukan tindakan di luar aturan yang sudah di tetapkan tidak ada pungutan liar yang dilakukan instansi-instansi sewaktu proses pelayanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan.

## **F. Netralitas**

Arti dari netralitas yang berarti keberpihakan terhadap suatu organisasi dalam bentuk berperilaku, dalam netralitas yang dimaksud di dalam indikator yang dipergunakan

dalam penelitian ialah mengevaluasi tentang keterkaitan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik.

1. Tidak mementingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengan pengguna pelayanan harus diberikan dengan ikhlas dan tanpa meminta imbalan kepada pengan pengguna pelayanan sehingga menjadi amanah dan pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan harus memiliki prinsip profesionalitas sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik dan mengerjakan program kerja bisa terealisasi dengan baik juga.

Dalam pelayanan publik penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat agar tidak menimbulkan hal yang tidak diinginkan oleh masyarakat, petugas pelayanan harus bekerja dengan apa yang sudah ditetapkan oleh peraturan yang sudah ditetapkan dan tidak mempersulit masyarakat dalam memberikan pelayanan demi memahulukan kepentingan pribadi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang diberikan oleh kepala bidang pelayanan dan pengaduan yaitu Bapak Heri Warsito menyatakan tentang netralitas. Di dalam indikator ini yang menjelaskan tentang evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo.

“oh gak ada gak berani kita, kita itu juga mendapatkan penghargaan sebagai industri pelayanan yang baik kita mendapatkan penghargaan tingkat prima kemudian dari evaluasi pelayanan publik dari KEMENPAN mendapatkan kategori A.”

Dalam kegiatan pelayanan publik dimulai dari prosedur pelayanan dengan hasil atau produk layanan yang diberikan kepada masyarakat, dari pelayanan publik keinginan dan kemauan pada petugas yang menyelenggarakan pelayanan pasti ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan tujuan dari awal penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi

semua itu tidak mudah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan adanya evaluasi akan menjadi rutinitas supaya dalam penyelenggaraan dapat dinilai baik atau bahkan buruk dalam memberikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Data dari masyarakat yang diperoleh peneliti yang diberikan oleh bapak Budi tentang netralitas dalam proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo tidak memandang kepentingan pribadi semuanya dilayani dengan sama

“gak ada mas semuanya di layani dengan sama kok mas,  
gak ada pelayanan yang khusus mas”

Menurut bapak Henri yang juga menggunakan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Kulon Progo juga berpendapat yang sama dengan bapak Budi yaitu

“semuanya dilayani dengan sama dan tidak ada yang di  
pentingkan atau di dahulukan semuanya sesuai dengan antrian”

Dari narasumber yang ke 3 juga tidak jauh beda dengan pengan pengguna pelayanan yang lainnya tidak ada yang membedakan dalam memberikan suatu layanan sewaktu proses pembuatan surat izin mendirikan bangunan

“semua dilayani dengan baik mas dan tidak ada yang  
dibeda-bedakan demi kepentingan”

Dari hasil wawancara dengan Bapak Murdoto mengatakan dalam indikator ini tidak ada hal yang mementingkan kepentingan pribadi dalam proses pemberian layanan.

“tidak ada mas, pelayanan nya diberikan dengan sama mas  
sesuai dengan apa yang standar kerja mas”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sudah menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sudah cukup baik di mata pengguna pelayanan, hal ini merupakan suatu pencapaian yang ingin dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik kualitas pelayanan publik merupakan tujuan awal dari terbentuknya suatu pelayanan publik, akan tetapi hal ini tidak semudah itu dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik sehingga membutuhkan suatu evaluasi yang

bertujuan untuk menjadi rutinitas agar dalam penyelenggaraan mendapatkan nilai yang baik dan buruknya dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, evaluasi juga berfungsi sebagai peningkatan sejauh mana pelayanan yang telah diberikan berjalan dengan baik atau malah sebaliknya.

Dari indikator yang telah di analisis dan data yang diperoleh peneliti, dari beberapa indikator ada 1 yang menjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat yaitu dalam indikator kotak saran dan kritik di karenakan tidak adanya respon yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.