



Journal of Government Science Studies
Available online at <https://ojs3.unpatti.ac.id/>
Vol. 3 No. 1, April 2024, pages: 45-59
e-ISSN: 2827-847X, p-ISSN: 2827-8461
<https://doi.org/10.53730>



Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Desa Waheru Kota Ambon

Erna Papalia^a, Mike J. Rolobessy^a, Marno Wance^a

Email Corespondensi: ernapapalia20@gmail.com

Manuscript submitted: 28-04-2024, Manuscript revised: 29-04-2024, Accepted for publication: 01-05-2024

Keyword:

Quality of Service 1;
Building Permission 2;
Public Participation 3.

Abstract: The aim of this research is to find out how the quality of the service of the Building Permit Entry Letter (IMB) at the office of Waiheru Village, Baguala district, Ambon City. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The findings of this research are that the quality of the service of the building permit registration to the community that carries out the management of the Building License Registration in the Waiheru village office of Baguala district of Ambon has been running effectively, besides it is still a lack of public participation in building permit management (IMB) every year it rises down. And there's still a lot of people who haven't understood and are doing the management of letters of invitation to make building permits.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan 1;
Izin Mendirika
Bangunan 2;
Partisipasi
Masyarakat 3.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan adalah Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas pelayanan surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Temuan penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan surat pengantar izin mendirikan bangunan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Desa Waiheru Kecamatan Baguala Kota Ambon sudah berjalan dengan efektif, selain itu juga masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan Izin mendirikan bangunan (IMB) setiap tahunnya naik turun. Dan masih terdapat banyak masyarakat belum memahami dan maumelakukan pengurusan surat pengantar untuk membuat surat izin mendirikan bangunan.

^a Universitas Pattimura, Indonesia

1 Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik dengan berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk penyedia pelayanan atau disebut pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia, dengan ini pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Harus diketahui bahwa kegiatan pelayanan publik berhubungan dengan semua kebutuhan masyarakat yang dipenuhi baik untuk kepentingan individu maupun kelompok. Dimana setiap masyarakat memiliki hak sama untuk memperoleh pelayanan. Pemberian pelayanan merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur karena keberadaannya dapat menghasilkan pelayanan berkualitas dan menciptakan daya tanggap yang mampu memuaskan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan penyempurnaan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat atas berbagai pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang mana akan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan cerminan serta tolak ukur kinerja suatu pemerintah itu sendiri. Diberikannya pelayanan yang baik akan menciptakan daya tanggap dan rasa puas dari masyarakat. Dimana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas pelayanan yang diterapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan terbaik harus memenuhi standar kualitas pelayanan yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan. Sesungguhnya, standar pelayanan menjadi sebuah ukuran atau alat yang dimiliki penyelenggaraan pelayanan dan wajib dilaksanakan oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang ada dalam tata pemerintahan diantaranya adalah pelayanan perizinan. Yang mana perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik walaupun tidak dibutuhkan sehari-hari tetapi berperan penting bagi kehidupan masyarakat yang memiliki bangunan. Perizinan ini merupakan bentuk pelaksanaan pengaturan dan pengendalian dari pemerintah terhadap berbagai kegiatan yang dijalankan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan perizinan adalah segala tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan dan keberadaan bangunan. Kualitas pelayanan perizinan dari peraturan daerah mendukung juga memberikan legitimasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Selain itu, hukum administrasi negara, izin harus berbentuk tertulis karena apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan maka dapat menjadi alat bukti yang sah.

Sehubungan dengan itu, kantor memiliki peran yang penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat. Dimana masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berbagai administrasi yang diperlukannya akan dipermudah terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor kecamatan dengan cara memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang ingin mengurus atau menyelesaikan segala sesuatu yang diperlukan sebagai kelengkapan administrasi. Hal ini dapat digambarkan kualitas pada kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan perizinan terkait penerbitan izin mendirikan bangunan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Rahyunir Rauf (2013) bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, juga harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik dari masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakteristik yang berbeda sehingga membutuhkan cara dan bentuk pelayanan berbeda pula supaya penyelenggaraan pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Sesungguhnya, suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi semua kebutuhan dan harapan, serta kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik

(Surjadi, 2009).

Kantor kecamatan merupakan instansi pemerintah atau tempat berkumpulnya aparaturnya pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang dan tuntutan, yakni dalam hal penerbitan izin mendirikan bangunan. Sebab memiliki izin mendirikan bangunan merupakan kewajiban bagi setiap pemilik untuk menjamin kejelasan bangunannya, serta hal penting dan utama agar terhindar dari konflik, pemberhentian paksa, penghancuran maupun pembongkaran bangunan. Sesungguhnya, pembangunan dengan sistem yang terencana pasti tidak akan melewatkan peraturan yang berlaku dan akan mematuhi, hal ini demi pencapaian kondisi lingkungan yang aman untuk menghindari permasalahan seperti di atas. Izin mendirikan bangunan merupakan izin bersifat terikat dalam artian izin penerbitannya terkait pada aturan hukum. Pembangunan yang dilakukan hendak adanya hukum sebagai pedoman dalam pelaksanaan pembangunan yang didasarkan pada peraturan pemerintah.

Pada dasarnya, kepemilikan izin bangunan mempunyai manfaat diantaranya ada kepastian dan perlindungan hukum terhadap sebuah bangunan berdasarkan bukti yang sah sehingga tidak akan dirugikan bahkan merugikan orang lain, serta meminimalisir terjadinya perselisihan terkait batas dan sejarah kepemilikan tanah. Tujuan izin mendirikan bangunan untuk mewujudkan posisi bangunan yang tertib dan teratur sesuai dengan alokasi tanah. Dalam hal ini, sebelum mendirikan sebuah bangunan baru, mengubah fungsi bentuk bangunan, memperluas atau mengurangi bangunan maka perlu izin dalam pelaksanaannya. Pengurusan izin bangunan penting sebagai bentuk identitas sebuah bangunan, dimana menandakan bahwa jelas kepemilikannya dan sudah resmi terdaftar keberadaannya. Demikian, izin mendirikan bangunan bagi masyarakat akan memberikan rasa aman berupa jaminan kepastian hukum terhadap bangunannya untuk terhindar dari tuntutan pihak lain setelah bangunan berdiri (Sutedi, 2011).

Berkaitan dengan itu, izin mendirikan bangunan memiliki dasar hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 7 ayat (1) menyatakan setiap bangunan gedung mesti melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan baik itu persyaratan administratif atau teknis sesuai dengan fungsi bangunan. Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang penataan ruang yang berarti apabila pengajuan izin mendirikan bangunan sesuai antara bangunan seperti apa yang akan dibangun dengan fungsi keberadaan bangunan itu yang termasuk ke dalam Rencana Tata Ruang Wilayah maka dapat dinyatakan bahwa akan diperbolehkan. Di samping itu, juga adanya Peraturan Presiden RI Nomor 36 Tahun 2005 tentang pengadaan tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum.

Kualitas pelayanan publik yang ada di daerah ini masih perlu ditingkatkan lagi menuju ke arah yang lebih baik, sebab masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya merasakan penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah. Hal ini dapat dilihat pada permasalahan yang ada dimana masih terdapat masyarakat belum memahami sepenuhnya tentang izin mendirikan bangunan yang mana pemilik bangunan belum mengetahui tata cara pengurusan perizinan. Dimana izin mendirikan bangunan ini penting untuk dimiliki oleh si pemilik bangunan sebelum melakukan pembangunan. Permasalahan ini mengharuskan adanya perbaikan pelayanan yang nyata, karena dengan diberikannya pelayanan berkualitas maka berpengaruh pada kesadaran masyarakat dan akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Salah satu diantara jenis pelayanan publik yang memerlukan perhatian lebih dalam hal perizinan adalah pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan pemerintah daerah dalam mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan mempertimbangan penetapan dibuatnya peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu untuk menciptakan suatu rangkaian bangunan yang layak berdasarkan segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, estetika dan hubungan sosial dalam suatu daerah, maka setiap bangunan harus memenuhi teknik konstruksi, keindahan dan persyaratan lainnya.

Pada saat ini, berbagai macam usaha pembangunan yang dilaksanakan oleh usahawan di Indonesia, masih tidak sejalan dengan harapan dari pemerintah sehingga dampak dari pembangunan

tersebut merugikan kehidupan masyarakat. Peran pemerintah melalui penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangat diperlukan, untuk menciptakan suatu bangunan yang kokoh dan tidak rusak/robok yang dapat mencelakai orang didalamnya dengan melalui pemeriksaan yang cermat dengan kondisi desain mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan.(Wicaksono, 2005).

Pembangunan Nasional untuk memajukan kesejahteraan umum pada hakikatnya adalah pembangunan manusia indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat indonesia seluruhnya yang menekankan pada keseimbangan pembangunan, kemamkmuran lahiriah dan kepuasan batinia dalam suatu masyarakat indonesia yang maju dan berkeadilan sosial berdasarkan pancasila. Bangunan gedung atau bangunan rumah tinggal sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak, perwujudan produktifitas dan jati diri manusia. Oleh karena itu penyelenggaraan suatu bangunan gedung dan rumah tinggal perlu di atur dan dibina demi kelangsungan dan peningkatan kehidupan serta kehidupan masyarakat sekaligus untuk mewujudkan bangunan gedung yang fungsional, andal serta seimbang, serasi dan selaras dengan lingkungannya.

Pesatnya pertumbuhan penduduk, maka jumlah bangunan yang digunakan juga sebagai tempat tinggal bertambah pula. Dengan adanya peraturan tentang bangunan suatu gedung, dalam penyelenggaraan bangunan gedung ataupun rumah tempat tinggal pemilik bangunan mempunyai kewajiban-kewajiban, salah satu diantaranya adalah memiliki izin mendirikan bangunan. Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah dimana berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) yang ditetapkan DPRD kota Ambon tentang Perangkat Daerah, bahwa pemilik bangunan dapat mendirikan bangunan sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah. Pendirian bangunan dengan fungsinya masing-masing seperti tempat tinggal, yang semakin bertambah dari tahun ke tahun seiring dengan penambahan jumlah penduduk menuntut adanya pengawasan agar tidak terjadinya penyalahgunaan lahan dan mencegah timbulnya monopoli lahan. Salah satu pengawasan yang dilakukan pemerintah adalah dalam bentuk peraturan tentang izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga apabila masyarakat akan melakukan pembangunan terlebih dahulu harus meminta ijin pada pihak yang berwenang. Jika telah diperoleh surat ijin pembangunan bisa dilaksanakan namun harus sesuai dengan ketentuan dalam permohonan. Dengan demikian IMB sangat penting dalam mengotrol pembangunan dan perkembangan jumlah bangunan.

Menurut pasal 7 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Persyaratan administratif tersebut meliputi persyaratan status hak atas tanah, status kepemilikan bangunan gedung, dan izin mendirikan bangunan. Otonomi Daerah bertujuan untuk lebih mendekatkan tentang kendali pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, dalam pasal 11 ayat (2) dijelaskan bahwa; urusan pemerintahan wajib sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri atas urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang salah satunya mengatur mengenai pekerjaan umum dan tata ruang serta perumahan warga dan kawasan pemukiman dalam pengendalian pembangunan.

Ayat (3) pasal 11 tersebut diatas disebut pula bahwa urusan pemerintahan konkuren wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah urusan pemerintahan wajib yang sebagian merupakan pelayanan dasar pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilahan meliputi pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam rangka mewujudkan tata ruang sesuai rencana yang telah ditetapkan pemerintah maka salah satu pemegang rencana penting yaitu sektor pelayanan publik yang bertujuan untuk lebih meningkatkan penyelenggaraan. Yang dimaksud sektor pelayanan publik oleh penulis berupa perijinan yaitu Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman

Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan, Pasal 1 (Poin 5) dijelaskan bahwa “Ijin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB, adalah perijinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.”

Jumlah penduduk di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, secara signifikan juga diikuti oleh perkembangan jumlah pembangunan. Hal tersebut menjadi potensi besar terhadap pelaksanaan kebijakan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Namun Dalam kenyataannya masih banyak ditemukan masyarakat yang belum mempunyai surat izin mendirikan bangunan selain dari pada itu masyarakat yang mempunyai bangunan tetapi tidak paham mengenai Ijin Mendirikan Bangunan atau belum mengurus surat Ijin Mendirikan Bangunan, tentunya terdapat ketidak patuhan serta kendala mengapa masyarakat tidak memahami kebijakan Ijin Mendirikan Bangunan. Maka hal tersebut menjadi tanggungjawab pemerintah daerah dituntut untuk lebih baik mengarahkan dan memberi pemahaman kepada masyarakat tentang Ijin Mendirikan Bangunan. Selain itu Implementasi terkait Ijin Mendirikan Bangunan yang harusnya di lakukan oleh pemerintah daerah untuk masyarakat di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. bisa membawa solusi dan dampak baik. Misalnya, sosialisasi secara rutin pemerintah daerah mendatangi ke lokasi-lokasi yang bisa dijangkau masyarakat seperti Balai Desa, atau mendatangi rumah warga satu persatu untuk mensosialisasikan Ijin Mendirikan Bangunan, maupun sosialisasi berupa sepanduk untuk mengingatkan pentingnya mematuhi kebijakan Ijin Mendirikan Bangunan. Dengan terlaksananya implementasi seperti itu dapat membantu pemerintah setempat untuk mengontrol bangunan-bangunan agar semua bangunan yang ada di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon terdaftar. Disisi lain memberikan manfaat yang baik kepada masyarakat dan baik juga untuk pemerintah setempat. (Sumber Wawancara Masyarakat Waeheru, 2021).

Secara prinsip kewenangan yang diberikan kepada suatu pemerintahan dimaksudkan untuk memaksimalkan fungsi-fungsi utama pemerintahan, yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, dalam pengeluaran/ pengurusan IMB ditangani langsung oleh pemerintah daerah atau dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Ambon, dan dimana diupayakan seoptimal mungkin untuk menjamin kelancara pembangunan. Pengurusan IMB ini sangat penting bagi Petugas Umum dalam mengatur tata letak bangunan. Akhirnya manfaat IMB kembali pada masyarakat terutama dalam hal legalitas bangunan yang dimilikinya, artinya IMB memiliki kekuatan hukum. Apa bila suatu saat bangunan tersebut terkena suatu proyek atau hal lainnya maka pemilik bangunan mendapatkan perlindungan atas bangunannya, misalnya dalam bentuk ganti rugi dan yang lainnya.

2 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahanan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian yang berlokasi di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan 2 cara antara lain :

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (*metode survei*) Atau penelitian benda (*metode observasi*).

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan

maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

Menurut Suharsimi Arikunto, (2013). pengertian instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a) Wawancara dapat dilakukan secara langsung dimana antara lain peneliti dan responden dapat terjadi interaksi secara langsung. Adapun Informan Penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa / Pejabat	1
2	Kepala Bidang Pemerintahan	1
3	Staf Pegawai Desa	1
4	Masyarakat	5

- b) Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan memperhatikan objek penelitian dengan seksama. Selain itu, kegiatan pada proses observasi bertujuan mencatat setiap keadaan yang relevan dengan tujuan penelitian yang telah dibuat. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dimana peneliti mengamati kehidupan sosial khususnya pengurusan penerbitan surat izin mendirikan bangunan di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon.
- c) Keperpustakaan yaitu peneliti juga mengadakan penilitian dengan cara mempelajari dan membaca literatur-literatur, undang-undang, dan media informasi yang lain ada hubungannya dengan obyek yang diteliti.

3 Hasil dan Diskusi

Setiap daerah telah memiliki pemerintahan dengan kewenangannya masing-masing, salah satunya merupakan pemeritah desa yang berwenang mengelola pelaksanaan pelayanan perijinan. Perijinan tersebut berupa Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Wewenang pengelolaan ijin tersebut berada di Desa Waiheru Kecamatan Baguala, Kota Ambon. yang merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi pada kegiatan penyelenggaraan perijinan yang mendapat kewenangan dalam memproses, Surat Pengantar izin mendirikan bangunan untuk masyarakat yang melakukan permohonan sebagai suatu persyaratan yang dibutuhkan dalam menerbitkan izin mendirikan bangunan. Dalam pelaksanaan perijinan, pemerintahan desa juga mengacu pada Permendagri Nomor 32Tahun 2010 Tentang pedoman pemberian izin mendirikan bangunan. Sehingga dengan adanya aturan tersebut maka instansi-instansi dapat mempermudah bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan, serta memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan terkait Ijin Mendirikan Bangunan.

Kemudian suatu penelitian bertolak dari rasa ingin tahu seseorang mengenai suatu masalah. Penelitian oleh karenanya dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam suatu bentuk penelitian. Adapula permasalahan pokok yang diajukan dalam penelitian ini yakni untuk mengidentifikasi tentang Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan Di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Untuk menjawab permasalahan tersebut secara empirik, maka penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang kemudian akan diolah dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kemudian dibandingkan dengan hasil-hasil wawancara serta pengamatan yang dilakukan di lapangan, sehingga diperoleh gambaran tentang Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan Di Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Berikut ini penulis akan menjelaskan indikator-indikator penelitian yang diimplementasikan dalam bentuk daftar

pertanyaan yang bersifat terbuka, dimana informan menjawab berbagai pertanyaan sesuai dengan pemahaman mereka dan tentunya didasari atas arah pertanyaan yang dinyatakan penulis kepada mereka melalui tahapan wawancara. Kemudian indikator-indikatornya yakni sebagai berikut : (1). Kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat tentang pentingnya surat izin mendirikan bangunan. (2). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB). (3). Peran pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait Izin Mendirikan Bangunan. Untuk melihat tanggapan informan terhadap indikator tersebut, maka berikut ini akan ditampilkan jawaban informan sesuai dengan hasil penelitian di lapangan :

Kurangnya Pengetahuan dan partisipasi Masyarakat Tentang Pentingnya Surat Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan adalah adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Menurut Sianiapar (1999) masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi(sekelompok organisasi) serta pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau teknik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan atau keluhan orang lain (J.R.G Sianiapar 1999). Pendapat Thoha (1991) administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha 1991). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Ahmad Ainur Rahman dkk, (2010) Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah.

Peran dari pemerintah daerah sangat amat diperlukan untuk meninjau dan memantau kembali kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan dan pemerintah juga berkewajiban untuk menginformasikan serta mensosialisasikan kepada masyarakat khususnya sebagai pemilik bangunan agar tahu pentingnya mengurus Ijin Mendirikan Bangunan. Karena agar masyarakat sadar demi untuk terpenuhinya bangunan-bangunan yang telah terdaftar di pemerintahan, sehingga pada saat telah dihuni tidak terjadi permasalahan yang merugikan pemilik dan pemerintah daerah. Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah desa yaitu Sosialisasi mengenai pemberian IMB untuk memberikan pemahaman secara akurat dan jelas kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki IMB sebagai suatu kewajiban saat ingin mendirikan suatu bangunan tempat tinggal atau sejenis bangunan yang lainnya. Berdasarkan temuan Herizal (2020), perlu adanya pendekatan akuntabilitas pelayanan (Herizal, dkk, 2020), kualitas pelayanan dan prosedur (Wance, 2019), kualitas pelayanan (2022).

Sosialisasi ini juga salah satu upaya untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa IMB wajib hukumnya untuk segera mengurus karena, telah diatur pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan IMB. Selain itu kegiatan sosialisasi telah dilakukan oleh pemerintahan desa. dengan ini sosialisasi dilakukan untuk memberikan kemudahan, ketentuan, arahan menyangkut mekanisme prosedur pelayanan, persyaratan administrasi. Adapun yang perlu kita perhatikan jikalau tidak memiliki IMB ialah bangunan yang kita dirikan akan tidak mendapat kepastian hukum dari Pemerintah dan pastinya bangunan tersebut tidak mendapat perlindungan apabila suatu saat terjadi sesuatu pada bangunan tersebut. Sehingga kedepannya Pemerintah akan lebih menggiatkan kegiatan sosialisasi ini agar semua masyarakat peduli dan sadar pentingnya memiliki IMB. Kemudian untuk mengetahui tanggapan mengenai tingkat Pengetahuan masyarakat terhadap proses penerbitan surat Pengantar izin mendirikan bangunan (IMB), maka berikut adalah hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan kunci yakni Kepala Desa waiheru yaitu Bapak Usman Ely, SP. beliau mengatakan :

"Dari pemerintahan desa waiheru sendiri sudah melakukan upaya dalam meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat agar lebih memahami proses mengurus surat pengantar untuk membuat izin

mendirikan bangunan (IMB) adalah dengan melakukan sosialisasi kesetiap ketua-ketua Rt/Rw. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan bisa membuat masyarakat paham akan pentingnya mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB). Karena setiap bangunan yang berdiri di pada desa waiheru harus memiliki izin mendirikan bangunan yang tidak hanya berguna untuk pendapatan pemerintah saja tetapi juga penting untuk masyarakat agar bangunan yang berdiri memiliki kepastian hukum. Jika semakin banyak masyarakat yang mempunyai pengetahuan akan pentingnya mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan (IMB) maka pendapatan asli daerah (PAD) akan meningkat karena masyarakat yang sudah memiliki surat izin mendirikan bangunan tentu saja akan membayar pajak dan dengan meningkatnya pendapatan asli daerah (PAD) maka juga akan mendorong kegiatan pembangunan. Namun pada kenyataannya masih terdapat banyak masyarakat yang belum mau mengurus izin mendirikan bangunan. (hasil wawancara tgl 30 agustus 2022/ jam 11:16).

Berikutnya adapula tanggapan dari salah satu pegawai pemerintahan desa waiheru, yakni Bapak Rahmat Selaku Kasi Pemerintahan beliau mengatakan:

“Pemerintah Desa melakukan sosialisasi ke setiap Rt-Rt di desa waiheru yang bertujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait izin mendirikan bangunan. Program ini diadakan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait pentingnya mengurus surat Pengantar izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga setiap bangunan yang berdiri di desa waiheru tidak menyalahi aturan dan penertiban pembangunan juga akan terjadi. Dengan adanya pemahaman masyarakat terkait pengurusan surat pengantar izin mendirikan bangunan yang dilakukan oleh masyarakat tentunya sangat membantu kegiatan pembangunan. Karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang memahami dalam pengurusan izin mendirikan bangunan maka pendapatan anggaran daerah (PAD) akan meningkat, jika PAD meeningkat maka kegiatan pembangunan juga akan meningkat. Pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai izin pentingnya mengurus surat keterangan untuk prosedur menerbitkan izin mendrika bangunan sangat berpengaruh besar. Karena dengan masyarakat memiliki surat izin mendirikan bangunan yang diuntungkan tidak hanya Negara saja tetapi juga masyarakat yang akan mendapatkan kepastian hukum atas kepemilikan bangunannya. Namun pada kondisi pandemic seperti ini masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) semakin menurun. dengan mengurus izin mendirikan bangunan itu sudah termasuk bentuk pengetahuan masyarakat tentang izin mendirikan bangunan.(hasil wawancara tgl 30 agustus 2022/jam 10:20).

Lebih lanjut disampaikan oleh salah satu informan yakni masyarakat yang sudah mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan Ibu Ety. sebagai berikut :

“Salah satu bentuk pengetahuan masyarakat yaitu dengan mau mengurus surat izin mendirikan bangunan (IMB)karena jika saya lihat masih ada masyarakat lain yang belum mengurus izin mendirikan bangunan padahal dari pemerintahan sendiri sudah pernah melakukan informasi berupa sosialisasi dan sesama masyarakat juga perlu memberitahu kepada masyarakat lain kalau mengurus surat izin mendirikan bangunan itu sangat penting sehingga bangunan yang mereka miliki tidak bisa asal saja dirobohkan karena memiliki kepastian hukum. Jika semakin banyak masyarakat yang sadar maka semakin terwujud pula penertiban pembangunan di desa waiheru yang menyalahi aturan, Dan tentu saja akan mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD) yang akan mendorong kegiatan pembangunan. (hasil wawancara tgl 31 agustus 2022/jam 11:30).

Selanjutnya dari salah satu masyarakat yang sudah mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan, Ibu Santy sebagai berikut :

“Bahwa dengan mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan (IMB) itu berarti masyarakat sudah memahami pengetahuan tentang pentingnya izin mendirikan bangunan dan tentunya sudah memiliki kepedulian terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya surat izin mendirikan

bangunan (IMB). padahal hal ini sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan daerah yang berguna untuk mendorong kegiatan pembangunan dan tentunya masyarakat mempunyai kapastian dari hukum terhadap bangunan milik mereka.

Dari penjelasan keempat informan tersebut dapat dijelaskan bahwa sudah terdapat masyarakat yang telah mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan, dan terlihat dari hasil sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya memiliki atau mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan yang akan berguna untuk peningkatan pendapatan asli daerah (PAD), kepastian hukum, dan penertiban pembangunan. Namun meskipun sudah dilakukan sosialisasi masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang apa dan fungsi dari izin mendirikan bangunan.

Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Desa Waiheru secara administratif sebagai salah satu desa yang berada di bawah pemerintahan Kecamatan Baguala, sejalan dengan itu perkembangan masyarakatnya sangat cepat. Maka infrastruktur bangunan baik itu untuk pertokoan, kos-kosan, hunian atau tempat tinggal, maupun perumahan tidak menutup kemungkinan pembangunan tersebut di dalamnya terjadi ketidak patuhan masyarakat dalam kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan. Bangunan Gedung adalah bangunan yang didirikan dan atau diletakkan dalam suatu lingkungan, sebagian atau seluruhnya pada di atas atau di dalam tanah dan/atau perairan secara tetap difungsikan sebagai tempat manusia melakukan kegiatan, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan industri, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus. Sedangkan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perijinan yang diberikan oleh pemerintah kepada pemohon untuk membangun bangunan baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. begunaan Ijin Mendirikan Bangunan pun nantinya untuk menertibkan bangunan yang ada, untuk tercapainya bangunan yang sesuai dengan fungsinya dan memenuhi standart persyaratan teknis dengan memperhatikan daya dukung lingkungan Mencermati dari tolak ukur ketidak patuhan dalam kepemilikan surat Ijin Mendirikan Bangunan masyarakat di Desa Waiheru, dari kejadian tersebut tentunya ada faktor kendala yang menyebabkan terhambatnya/ ketidak kepatuhan masyarakat untuk memiliki dan mengurus surat Ijin Mendirikan Bangunan. Pada kenyataannya ada banyak masalah yang terdapat di masyarakat terkait Ijin Mendirikan Bangunan. Salah satunya tidak semua bangunan yang telah didirikan dan berfungsi sebagaimana peruntukannya memiliki Ijin Mendirikan Bangunan.

Kemudian untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat dalam mengurus atau menerbitkan surat pengantar izin mendirikan bangunan, maka berikut adalah hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan yakni antara lain sebagai berikut :
Wawancara Bapak. Rahmat (Selaku Kasi Pemerintahan)

“Saya selaku penanggungjawab terkait pengurusan surat pengantar izin mendirikan bangunan, merasa bahwa pelayanan yang telah kami berikan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus atau membuat surat pengantar untuk menerbitkan izin mendirikan bangunan saya rasa sudah cukup baik, apalagi setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sudah memenuhi persyaratan yang ditentukan, maka kami dengan cepat meberikan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat. Meskipun pelayanan yang telah kami berikan dengan baik namun masih banyak masyarakat kita yang belum mau mengurus surat Pengantar untuk menerbitkan izin mendirikan bangunan hal tersebut disebabkan karena masih banyak yang menganggap tidak terlalu penting dan tidak memperdulikan bahwa ini salah satu kewajiban untuk mengurus izin mendirikan bangunan, dan apapun jenis bangunan tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dari masyrakat yang mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan antara lain sebagai berikut : .Wawancara Bapak Farit Attamimi (Selaku Salah Satu Ketua Rt)

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat yang dapat ingin mengurus surat penagatar izin mendirikan bangunan sudah sangat baik dan sama sekali tidak memberatkan masyarakat mulai dari biaya administrasi yang gratis hingga hal yang berkaitan dengan persyaratanpersyaratan yang dibuthkan atau diwajibkan dalam membuat atau untuk mengurus izin

mendirikan bangunan. Sehingga bagi saya tidak ada permasalahan pada pelayanan pemerintahan kepada setiap masyarakat tetapi hal ini balik lagi kepada masyarakat yang saya selalu berfikir tidak terlalu penting memiliki izin mendirikan bangunan atau kurang kesandaran dari setiap masyarakat pada desa waiheru ini. walaupun dari pemerintahan desa dan seluruh Rt/Rw di desa waiheru ini sudah pernah melakukan sosialisasi kepada semua masyarakat tetapi hal ini sama saja tidak membuat masyarakat sadar tentang pentingnya memiliki izin mendirikan bangunan.

Wawancara dengan bapak Masno (Masyarakat yang sudah mengurus IMB)

“Saya selaku masyarakat yang pernah membuat surat keterangan untuk membuat surat izin mendirikan bangunan merasa bahwa kualitas pelayanan dari pemerintahan sudah baik, tidak memakan waktu yang begitu lama mungkin cuma menunggu beberapa jam, dan dari setiap pegawai juga dirasa begitu ramah kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus apa yang mereka butuhkan dan ditambah lagi tidak ada pungutan biaya yang di minta oleh pemerintahan kepada masyarakat sehingga tidak ada hal yang memang memberatkan masyarakat untuk mengurus izin mendirikan bangunan tersebut.

Wawancara dengan bapak Haji Andi Z. Joenoes (Masyarakat yang sudah mengurus IMB)

“Menurut saya dalam mengurus surat pengantar untuk membuat izin mendirikan bangunan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa sangat baik tidak memberatkan atau tidak menyulitkan setiap masyarakat yang melakukan permohonan terkait surat pengantar sebagai salah satu persyaratan yang di haruskan jika ingin membuat surat izin mendirikan bangunan, selain itu terkait pelayanan yang diberikan dirasa sudah mulai optimal dan pada pelayanan juga dirasakan sangat cepat, selain itu juga dengan adanya sarana dan prasarana sehingga hal itu yang membuat masyarakat merasa nyaman walaupun harus menunggu.

Wawancara dengan bapak Wahyu Abdi Negara

“Untuk standar pelayanan yang diberikan sudah sangat jelas dan tidak berbelit-belit, hal itu tentunya sangat diharapkan oleh setiap masyarakat yang datang untuk mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan. Untuk Pegawai sendiri dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya pelayanan mengurus surat pengantar IMB sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Seluruh pelayanan terlihat sangat jelas sehingga masyarakat yang datang akan mengetahui dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai yang ada pada kantor desa waiheru ini juga sudah memberikan bentuk pelayanan yang dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat seperti memberikan pelayanan prima yang dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/alur pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, kejelasan, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Dari penjelasan kelima informan tersebut sebenarnya dapat dijelaskan bahwa dalam hal Kualitas pelayanan pemerintahan untuk pelaksanaan dalam memberikan pelayanan perizinan terkait IMB tentunya peran aparatur sangat dibutuhkan agar setiap proses kegiatan pelayanan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Selain itu peran aparatur sangat dipengaruhi juga oleh sikap ramah melayani, sikap rasa adil dalam melayani masyarakat, kemudahan dalam pelayanan. Seperti yang kita ketahui pada kantor desa memiliki struktur organisasi sebagai faktor utama berjalannya birokrasi pemerintahan yang telah tercantum di dalamnya susunan aparatur dan juga dapat diketahui pembagian tugas masing-masing aparatur sesuai dengan bidangnya.

Peran pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait Izin Mendirikan Bangunan.

Salah satu hal yang harus dilakukan oleh pemerintahan yaitu sosialisasi, sosialisasi mengenai pemberian IMB merupakan salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah untuk memberikan pemahaman secara akurat dan jelas kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki IMB sebagai suatu kewajiban saat ingin mendirikan suatu bangunan tempat tinggal atau sejenis bangunan yang lainnya. Sosialisasi ini juga

salah satu upaya untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa IMB wajib hukumnya untuk segera mengurus karena, telah diatur pada peraturanperundang-undangan yang berkaitan dengan IMB. Selain itu sosialisasi juga bertujuan untuk untuk memberikan kemudahan, ketentuan, arahan menyangkut mekanisme prosedur pelayanan, persyaratan administrasi. Adapun yang perlu kita perhatikan jikalau tidak memiliki IMB ialah bangunan yang kita dirikan akan tidak mendapat kepastian hukum dari Pemerintah dan pastinya bangunan tersebut tidak mendapat perlindungan apabila suatu saat terjadi sesuatu pada bangunan tersebut. Sehingga kedepannya Pemerintah akan lebih menggiatkan kegiatan sosialisasi ini agar semua masyarakat peduli dan sadar pentingnya memiliki IMB.

Responsiveness (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. *Responsiveness* yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang dimaksud adalah daya tanggap dalam menghadapi keluhan dan juga permintaan masyarakat serta kemampuan pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan terkait surat pengantar izin mendirikan bangunan. Ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya ketegasan pegawai untuk memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan. Karena peran dari pemerintah desa sangat amat diperlukan untuk memantau kembali kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan dan pemerintah juga berkewajiban untuk menginformasikan serta mensosialisasikan kepada masyarakat khususnya sebagai pemilik bangunan agar tahu pentingnya mengurus Ijin Mendirikan Bangunan. Karena agar masyarakat sadar demi untuk terpenuhinya bangunan-bangunan yang telah terdaftar di pemerintahan, sehingga pada saat telah dihuni tidak terjadi permasalahan yang merugikan pemilik dan pemerintah daerah. Sebagai unsur pendukung pelaksanaan dalam memberikan pelayanan perizinan terkait IMB tentunya peran aparatur sangat dibutuhkan agar setiap proses kegiatan pelayanan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Peran aparatur sangat dipengaruhi juga oleh sikap ramah melayani, sikap rasa adil dalam melayani masyarakat, kemudahan dalam pelayanan, dana pelayanan yang tepat. Maka berikut adalah hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan utama yakni dalam hal ini adalah Kepala Desa yakni Bapak Usman Ely, SP antara lain sebagai berikut:

“Salah satu tindakan yang telah diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat yaitu dengan memberkan sosialisasi terkait surat pengantar IMB kita sudah pernah melakukan sosialisasi, kita di pemerintahan desa melakukan sosialisasi kepada setiap ketua-ketua Rt-Rt khususnya mengenai pentingnya memiliki surat izin mendirikan bangunan. tetapi dapat dilihat bahwa walaupun sudah di berikan pemahaman yang dilakukan oleh pemerintah, tapi masih ada saja masyarakat yang tidak terlalu mementingkan atau mematuhi aturan-aturan terkait izin mendirikan bangunan padahal hal itu sebenarnya kewajiban bagi setiap masyarakat yang ingin membangun sebuah bangunan. Sehingga hal-hal seperti ini khususnya mengenai izin mendirikan bangunan harus adanya kesadaran dari masyarakat itu sendiri dan pastinya juga dengan bantuan dari pihak pemerintahan yang berperan memberikan pemahaman tentang izin mendirikan bangunan.

Selanjutnya, adapula tanggapan dari Kasi Pemerintahan yakni Bapak Rahmat :

“Sebenarnya tindakan yang sudah dilakukakn atau yang telah kami lakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai izin mendirikan bangunan, yaitu salah satunya dengan memberikan sosialisasi kepada seluruh ketua-ketua Rt yang ada di desa waiheru ini sendiri, kemudian nantinya dari setiap Rt akan mengadakan pertemuan dengan masyarakat guna menyampaikan hal mengenai pentingnya mengurus atau membuat surat izin mendirikan bangunan. Kemudian untuk sistem pelayanan yang di berikan kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus surat pengantar izin mendirikan bangunan dirasa sudah cukup optimal, apalagi di tambah kami tidak memintah pungutan biaya sepeserpun dari setiap masyarakat. Sehingga hal ini yang tentunya menjadi pertayaan mengapa masih saja masyarakat tidak begitu peduli atau tidak mau untuk mengurus izin mendirikan bangunan. Dan jika dilihat untuk masyarakat yang datang mengurus surat penagantar izin mendirikan bangunan pada tahun 2021 hanya terdapat 4 orang dan untuk tahun 2022 terdapat 8 orang. Maka dapat dilihat bahwa yang menjadi kendala bukan karena kurangnya

pengetahuan melainkan kurangnya kesadaran dari setiap masyarakat itu sendiri

Lebih lanjut disampaikan oleh salah satu informan yakni Bapak Farit Attamimi (selaku salah satu Ketua RT)

“Mengenai pemahaman yang diberikan pemerintah kepada seluruh masyarakat sebenarnya sudah pernah dilakukan yaitu dengan adanya sosialisasi yang diberikan agar bisa menambah pemahaman masyarakat akan pentingnya memiliki atau mengurus izin mendirikan bangunan, namun hal itu tidak terlalu dianggap penting oleh masyarakat karena jika dilihat masih terdapat rumah-rumah yang telah lama di tempati tetapi masih banyak yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan, sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah sebenarnya sudah memberikan pemahaman-pemahaman terkait pentingnya mempunyai izin mendirikan bangunan karena tentunya hal itu bisa menjadi jaminan hukum yang pasti jika nantinya ada pengecekan dari dinas-dinas terkait. Jika dilihat Masyarakat yang belum memiliki atau mengurus izin mendirikan bangunan dikarenakan masih menganggap bahwa surat izin mendirikan bangunan tidak terlalu penting.

Dari penjelasan ketiga informan tersebut dapat dijelaskan bahwa untuk peran pemerintah dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat sudah dilakukan yaitu salah satunya dengan cara memberikan sosialisasi, sosialisasi yang diberikan dengan menyampaikan kepada seluruh ketua-ketua RT yang akan nantinya dari ketua RT-RT tersebutlah yang akan menyampaikan kepada setiap masyarakatnya. Namun dengan adanya sosialisasi yang telah dilakukan atau telah diberikan dari pemerintah kepada masyarakat, masih terdapat juga masyarakat yang masih belum memiliki izin mendirikan bangunan walaupun bangunan yang telah mereka tempati sudah selesai dibangun. Maka hal ini tentunya menjadi pertanyaan apakah mereka masih belum memahami terkait pentingnya mengurus izin mendirikan bangunan atau karena kurangnya kesadaran dari setiap masyarakat pada desa Waiheru ini.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan surat pengantar izin mendirikan bangunan kepada para masyarakat yang melakukan pengurusan surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Desa Waiheru Kecamatan Baguala Kota Ambon sudah berjalan dengan efektif walaupun belum sepenuhnya. Kemudian Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan juga bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan Izin mendirikan bangunan (IMB) setiap tahunnya naik turun. Dan masih terdapat banyak masyarakat belum memahami dan mau melakukan pengurusan surat pengantar untuk membuat surat izin mendirikan bangunan. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang masih minim dalam pengurusan izin mendirikan bangunan yang jika dilihat setiap tahunnya naik turun, karena partisipasi artinya pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Maka untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan, maka pemerintahan desa melakukan suatu kegiatan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh masyarakat yaitu dengan salah satu cara yakni melakukan atau memberikan sosialisasi kesetiap ketua-ketua RT yang berada di desa Waiheru kemudian dari setiap Ketua RT tersebut menyampaikannya kepada masyarakat terkait pentingnya memiliki surat izin mendirikan bangunan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap bangunan yang berdiri harus memiliki izin. Selain itu karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam pengurusan izin mendirikan bangunan maka pendapatan anggaran daerah (PAD) akan meningkat, jika PAD meningkat maka kegiatan pembangunan juga akan meningkat. Namun meski telah diberikan sosialisasi dari pemerintah hal ini juga tidak membuat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya izin mendirikan bangunan (IMB) meningkat terbukti dengan tingkat pengurusan yang naik turun dan tidak stabil, pada tahun 2021 masyarakat yang mengurus IMB sebanyak 4 orang kemudian tahun 2022 sebanyak 8 orang dan selain itu juga masih terdapat banyak bangunan yang berdiri tidak memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga untuk terlaksananya penertiban pembangunan masih sulit untuk dilakukan.

Kemudian di Desa Waiheru juga melakukan transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yang sudah terlaksana dengan baik. Pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa juga sudah dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan secara langsung datang ke kantor. Selain itu pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa waiheru sendiri dilihat sama sekali tidak memberatkan setiap masyarakat yang datang untuk membuat surat pengantar izin mendirikan bangunan dan juga tidak ada pungutan biaya yang dilakukan sehingga sama sekali tidak ada memberatkan masyarakat yang datang.

Referensi

- Endah Setiyorini. (2013). *Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Dan Penanaman Modal Kota Dumai*.
- Brianto, Putra Tama, Budi Antonius Simbolon.(2019). *izin mendirikan bangunan (IMB)*. Universitas Sriwijaya.
- Siregar, Ninda Nurashah. (2012). *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (I-IMB) rumah Tinggal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*.
- Andi Frans.(2017). *Kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan(IMB) di badan pelayanan perizinan terpadu (BPPT)*. Skripsi, Universitas Medan Area.
- Alfiani Ekasari.(2014). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Soping*.Universitas Hasanuddin Makassar.
- Alfiansyah.(2020).*Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Makassar*. Skripsi. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id>.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- Kurnia, Candra, Maryani Maryani, and Sigit Hartono. (2020). *PERAN PEMERINTAHAN DALAM PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN KELUARAHAN RAWASARI KOTA JAMBI*. Diss. UIN Sulthan Thaha saifuddin jambi.
- Efridawati Efridawati, M Arif Nasution. (2013). *STUDI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area 1(1).
- Lestari, Melinda Dwi.(2021). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penabaman modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru*. Skripsi, MAB Universitas Islam Kalimantan.
- Tesa Herlina, (2020). 141000326 *Tinjauan Yudiris Tentang Kedudukan Sertifikat Hak Guna Bngunan Di Atas Tanah Ulayat Yang Di Sakralkan*. Skirpsi(S1) tesis, Fakultas Hukum Universitas Pasundan. https://www..researchgate.net/publication/336892204_izin_Mendirikan_Bangunan_IMB.
- Rofi Wahanisa, Nurul Fibriant.(2013). *Penyadaran Masyarakat Atas Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan Dalam Penataan Ruang di Kelurahan Klisegoro Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Jurnal Abdimas 17(1), 41-48, <https://www.jasaimbjakarta.com/manfaat-imb/>
- Wance, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Masyarakat Di Kota Ambon. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 587-598.
- Wance, M. (2019). Evaluasi Pelayanan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 46-62.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan.*
- Kepetusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum.*

Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang
Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Provinsi.