
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN IMB DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU KOTA SUKABUMI****Oleh****Hagis Rudisya Kuswandi¹⁾, Ike Rachmawati²⁾, Rizki Hegia Sampurna³⁾****^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi****Email: hagisrudisya05@gmail.com****Abstrak**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang berbentuk barang atau jasa sesuai dengan haknya. IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah/kota kepada pemilik bangunan untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Penelitian ini berangkat dari latar belakang mengenai implementasi kebijakan pelayanan IMB, peneliti melihat terkait kajian yang telah peneliti teliti, tidak dapat dipungkiri bahwa implementasi kebijakan pelayanan IMB Kota Sukabumi belum terealisasi dengan baik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan IMB dan teknik analisis data yang digunakan adalah model wawancara hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan mempunyai beberapa aspek/dimensi yaitu, komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Keywords: Implementasi Kebijakan, pelayanan, IMB, DPMPTSP Kota Sukabumi**PENDAHULUAN**

Dewasa ini, berbagai permasalahan pembangunan yang ada di Indonesia selalu dihadapkan pada birokrasi pemerintah yang kurang handal. Salah satunya adalah rendahnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan pelayanan satu pintu merupakan solusi yang perlu diterapkan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, khususnya untuk kegiatan pelayanan di bidang perizinan.

Pemerintah Kota Sukabumi sendiri telah melakukan berbagai kegiatan terkait kebijakan pelayanan publik. Karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari penyedia layanan pemerintah maupun instansi swasta. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan dibentuknya suatu badan yang mengurus perijinan yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Untuk mendorong peningkatan pelayanan publik, dibentuklah DPMPTSP Kota Sukabumi yang merupakan organisasi teknis daerah yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. Tujuan DPMPTSP Kota Sukabumi sendiri adalah memberikan pelayanan perizinan yang berkualitas dan menciptakan iklim investasi untuk mendukung peningkatan investasi dan daya saing ekonomi Kota Sukabumi.

Mengingat Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dengan memperhatikan:

“bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu”.

DPMPTSP Pemerintah Kota Sukabumi berwenang memproses, menandatangani dan menerbitkan 38 pelayanan perizinan dan 4 pelayanan non perizinan dengan standar waktu yang telah ditentukan.

Setiap jenis perizinan memiliki waktu penyelesaian yang berbeda. Namun apabila waktu pengurusan izin tidak dalam jangka waktu yang ditentukan, pemohon dapat meminta layanan pengaduan langsung dari DPMPTSP Kota Sukabumi dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. Berdasarkan Peraturan Wali Kota No. 67 Tahun 2020 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas pokok, fungsi, dan tata kerja DPMPTSP, yaitu :

“Dinas mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu”.

IMB merupakan izin yang diwajibkan oleh pemerintah agar masyarakat dapat memperoleh legalitas bangunan dari pemerintah atau instansi yang berwenang. Pada awalnya, proses pengelolaan IMB sendiri melibatkan beberapa instansi dengan tanggung jawab dan kewenangan yang berbeda, seperti Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Sukabumi dan Dinas Tata Ruang Kota Sukabumi. Namun setelah adanya DPMPTSP, pengelolaan IMB dapat dilakukan secara lebih efektif melalui mekanisme one stop service dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan izin. Berdasarkan Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Sukabumi No. 28 Tahun 2017 Tentang Standard Operating Procedure (SOP), yaitu :

“Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan”.

Adapun data yang diperoleh dari DPMPTSP Kota Sukabumi, berikut adalah data

perizinan IMB yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi dalam tiga tahun terakhir, sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Perhitungan Izin			Jumlah Izin yang Keluar
		Pertahun			
		2018	2019	2020	
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	476	562	456	1494

Dari data di atas, jumlah pengajuan IMB di Kota Sukabumi mengalami penurunan dari tahun 2018 dan 2020 .

Diantara beberapa pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam waktu standar 21 hari kerja. Sebab, sebelum seseorang atau suatu badan hendak membangun suatu gedung, maka pembangunan gedung tersebut harus disertai oleh IMB terlebih dahulu sesuai dengan rencana tata ruang untuk melindungi kepentingan umum serta sebagai sarana perlindungan, pengendalian dan kepastian hukum.

Berdasarkan observasi awal penelitian yang didapat di lapangan, namun peneliti telah melakukan sejumlah penelitian. fenomena yang diamati oleh peneliti, yaitu:

1. Rendahnya sosialisasi pemerintah tentang pelayanan IMB seperti yang diterapkan di DPMPTSP Kota Sukabumi terlihat bahwa aktivitas pelayanan pengurusan IMB mulai dari kegiatan pelayanan berupa pengisian permohonan sampai penyerahan SK kepada pemohon/masyarakat. Namun, mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai dengan harapan publik dan belum memenuhi ketentuan standar pelayanan publik.

2. Kemampuan petugas untuk melakukan pengelolaan informasi yang belum efektif disisi lain banyak hal yang perlu diketahui oleh masyarakat berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan.

3. Selain itu, kemampuan aparat masih terbilang kurang memadai hal ini mengakibatkan koordinasi dengan instansi terkait lainnya menjadi tidak efektif dan kendala lainnya yang bersifat teknis dalam pelaksanaan pelayanan IMB. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan / program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), dengan judul penelitian: "Implementasi kebijakan pelayanan IMB di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi".

B. KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Kebijakan publik yang di definisikan Budi Winarno (2008:16) yaitu :

"Secara umum istilah "kebijakan" atau "policy" digunakan untuk merujuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu Lembaga pemerintahan) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang tertentu, pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relative memadai untuk pembicaraan-pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk bersifat yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik oleh karena itu diperlukan batasan atau konsep kebijakan publik yang lebih tepat"

Sedangkan Menurut (Mulyadi, 2018) kebijakan publik merupakan :

"Salah satu dimensi pokok dalam suatu pengetahuan dan pelaksanaan suatu administrasi publik. Salah satu unsur terpenting dalam suatu administrasi publik ialah kebijakan publik yang dapat diilustrasikan fungsinya pada sistem kerja otak pada tubuh manusia karena

melalui instrumen tersebut segala macam kegiatan kehidupan dalam bernegara serta bermasyarakat mulai dilaksanakan dengan birokrasi ditambah dengan pihak swasta dan masyarakat".

Berdasarkan definisi kebijakan publik menurut para ahli diatas, peneliti menginterpretasikan bahwa kebijakan publik mengacu pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk menyelesaikan masalah tertentu atau mencapai tujuan tertentu dalam rangka menyelesaikan masalah publik dan kepentingan publik. Kebijakan biasanya memuat regulasi atau rangkaian peraturan perundang-undangan yang dirumuskan oleh pemerintah sehingga bersifat mengikat dan wajib.

Implementasi Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van horn dalam Budi Winarno (2005:102) :

"Implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha untuk mengubah keputusan-keputusan untuk menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Implementasi kebijakan menurut Gordon dalam Pasolong (2008:58) :

"Bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Dalam hal ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menetapkan kebijakan yang telah diseleksi".

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses dinamis dimana penanggung jawab implementasi kebijakan melakukan kegiatan atau kegiatan yang pada akhirnya mencapai hasil (output) dan dampak (outcome) sesuai dengan tujuan.

Model Implementasi Kebijakan

Dalam penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kota Sukabumi peneliti menggunakan teori Edward III dengan empat variabel dalam implementasi kebijakan. Alasan peneliti menggunakan teori ini dikarenakan masih terdapatnya permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang. Masalah-masalah tersebut sesuai dengan indikator implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Indiahono, Dwiyanto (2009:31), yaitu :

1. Komunikasi, berkenaan dengan menekankan bahwa setiap kebijakan akan dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target grup).

2. Sumberdaya, berkenaan dengan menekankan setiap kebijakan harus di dukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya finansial.

3. Disposisi, berkenaan dengan menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada implementor kebijakan/ program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis.

4. Struktur birokrasi, berkenaan dengan menekankan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implemementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi mencakup dua hal penting, mencakup mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2010:2) :

“Merupakan serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan

permasalahan konsumen/pengguna layanan”.

Sedangkan menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) :

“Untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti, handal, cepat serta lengkap dengan tambahan dan penampilan menarik”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan untuk melayani kepentingan masyarakat berupa barang atau jasa sesuai dengan haknya.

Bentuk Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik, pemerintah yakni menggunakan bentuk pelayanan yang dinilai cocok dengan visi dan misinya. Bentuk atau model penyelenggaraan pelayanan umum merupakan suatu kesatuan bentuk atau tata penyelenggaraan pelayanan yang didasari pada suatu prosedur dan tata kerja serta serangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan prinsip pelayanan. (Nuryana, 2016).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan harus memiliki standar pelayanan dan penerbitan sebagai tanggungan atau jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan atau masyarakat. Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan publik, ditambahkan meteri muatan yang dikutip dari rancangan UU 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya.

Dengan adanya standar pelayanan publik maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat diukur. Oleh karena itu, standar pelayanan publik harus realistis, karena memastikan bahwa janji yang dibuat dapat dipenuhi dan dapat dipahami oleh penyedia dan penerima layanan.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan publik terdapat faktor penting yang mempunyai peranan berbeda-beda akan tetapi saling mempengaruhi

dan secara bersamaan akan mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menurut H.A.S Moenir (dalam Rachmawati et al., 2018) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain: Faktor kesadaran, Faktor aturan, Faktor organisasi, Faktor pendapatan, Faktor kemampuan, Faktor sarana pelayanan

Dari keenam faktor diatas dapat diuraikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

Konsep IMB

IMB merupakan salah satu jenis izin yang dibutuhkan masyarakat untuk pembangunan yang mereka lakukan untuk mendapatkan legitimasi dari instansi pemerintah yang berwenang. Bagi pelaku usaha, IMB merupakan salah satu izin yang dibutuhkan selain izin surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan juga tanda daftar perusahaan (TDP). IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah/kota kepada pemilik bangunan untuk membangun, mengubah, memperluas, mengurangi atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomer 23 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan atau disingkat IMB merupakan perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk membangun baru, merenovasi atau memperbaiki kembali dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif yang berlaku.

Salah satu wujud nyata yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Sukabumi adalah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Retribusi merupakan pungutan Daerah sebagai pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk Kepentingan pribadi atau badan.

Konsep Penelitian

Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena dengan ciri yang sama. Demi terarah penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya pelaksanaan pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi sehingga hasil yang dicapai masih belum maksimal. Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan, hal tersebut dikarenakan masih adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan IMB ini

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat/mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Bentuk penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan informasi atau data kelengkapan terkait sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan IMB di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi.

Sesuai dengan data penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh, selanjutnya dihubungkan dengan aspek-aspek hukumnya serta melihat realitas tentang sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan izin mendirikan bangunan telah dilaksanakan.

Unit Analisis dan Setting Informan

No	Informan	Jabatan	Alasan
1	Informan 1	Kepala Dinas	Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu

Pintu Kota Sukabumi Sebagai penanggung jawab dan pengawas di DPMPPTSP Kota Sukabumi

2 Informan 2 Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi Pelaksana kebijakan IMB di Kota Sukabumi

3 Informan 3 Staf / Petugas Pelayanan Pelaksana kebijakan IMB di Kota Sukabumi

4 Informan 4 Staf / Petugas Pelayanan Pelaksanan kebijakan IMB di Kota Sukabumi

5 Informan 5 Masyarakat Sasaran kebijakan

6 Infroman 6 Masyarakat Sasaran kebijakan

Unit analisis penelitian ini adalah organisasi, yakni Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi tetapi oleh Spradley dinamakan "social situation" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu : tempat, pelaku, aktifitas yang berinteraksi secara sinergis. Penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan pada populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain. Pada situasi sosial dalam kasus yang dipelajari. Sample dalam penelitian kualitatif tidak disebut responden melainkan narasumber, partisipan atau informan.

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap

paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Pada teknik ini, peneliti sudah mengetahui siapa informan yang akan diwawancara untuk mendapatkan informasi.

Informan tersebut terbagi menjadi dua kriteria informan yakni, Key informan dan secondary informan. Key informan merupakan pihak yang mempunyai kewenangan secara langsung dalam pelaksanaan program IMB di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi. Sedangkan secondary informan adalah informan yang tidak terlibat secara langsung namun memiliki pengetahuan atau informasi terkait program tersebut.

Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan informan atau narasumber dalam penelitian "Implementasi Kebijakan Pelayanan IMB di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi" dapat dilihat di tabel berikut :

Data Penentuan Informan

No	Informan	Jabatan	Alasan
1	Informan 1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi	Sebagai penanggung jawab dan pengawas di DPMPPTSP Kota Sukabumi
2	Informan 2	Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi	Pelaksana kebijakan IMB di Kota Sukabumi
3	Informan 3	Staf / Petugas Pelayanan	Pelaksana kebijakan IMB di Kota Sukabumi
4	Informan 4	Staf / Petugas Pelayanan	Pelaksanaan kebijakan IMB di Kota Sukabumi
5	Informan 5	Masyarakat	Sasaran kebijakan
6	Infroman 6	Masyarakat	Sasaran kebijakan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Edward III terdapat empat variabel dalam evaluasi kebijakan publik yaitu komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut

harus dilaksanakan secara stimulan karena antara variabel yang satu dan yang lain saling berkaitan.

Komunikasi, Berkenaan dengan menekankan bahwa setiap kebijakan akan dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program. Dalam penelitian ini berupa hubungan komunikasi antara implementator pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi terhadap masyarakat penerima layanan IMB. Seperti fenomena yang dilihat oleh peneliti dilapangan yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi terkait pelayanan publik mengenai izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Sukabumi dapat menjadi tolak ukur sejauh mana DPMPTSP Kota Sukabumi dalam mengkomunikasikan kepada masyarakat terkait kebijakan pelayanan IMB di Kota Sukabumi.

Pada temuan di lapangan, tanggapan dari informan 1, 5 dan 6 terkait sosialisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi memiliki hasil yang cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh informan 1 yaitu : Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan 1, 5 dan 6 mengenai kriteria komunikasi, peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi masih belum mencapai hasil yang maksimal. Hal tersebut dikarenakan media yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi masih sangat terbatas, selain itu situs resmi DPMPTSP Kota Sukabumi kurang up to date terkait sosialisasi mekanisme pengajuan IMB. Di halaman situsnya pun tidak menyediakan kolom komentar sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk bertanya terkait mekanisme permohonan dokumen IMB. hanya melalui media cetak dan radio.

Sumberdaya, Berkenaan dengan menekankan setiap kebijakan harus di dukung oleh

sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya finansial. Dalam penelitian ini berkaitan dengan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi.

Pada temuan di lapangan, tanggapan dari informan 2, 3 dan 5 terkait keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan sudah cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh informan 2, 3 dan 5:

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan 2, 3 dan 5 mengenai kriteria sumberdaya, peneliti menyimpulkan bahwa sumberdaya manusia yang dimiliki DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan cukup baik. Akan tetapi kurangnya informasi terkait permohonan pengajuan IMB di situs resmi DPMPTSP Kota Sukabumi membuat para pemohon merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi secara rinci mengenai prosedur pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi.

Disposisi, berkenaan dengan menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada implementor kebijakan/ program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Dalam penelitian ini berkaitan dengan integritas para petugas DPMPTSP Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi. Pada temuan di lapangan, tanggapan dari informan 1 dan 6 terkait efektivitas pelayanan satu pintu terkait pemberian pelayanan penerbitan dokumen IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan sudah cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh informan 1 dan 6 :

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan 1, dan 6 mengenai kriteria disposisi. Peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dan proses penyelesaian penerbitan dokumen IMB di kantor DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan cukup baik.

Hal ini dikarenakan dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penerbitan IMB. Namun masih terdapat faktor lain yang dapat memperlambat proses penerbitan IMB, seperti hari libur kerja, dan lain sebagainya.

Faktor Pendukung

Dilihat dari ke 4 faktor keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III, faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan adalah :

1) Program sistem pelayanan terbuka satu pintu yang ada di DPMPTSP Kota Sukabumi memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat. Dengan adanya sistem pelayanan satu pintu dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengajuan dokumen IMB.

2) Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Sukabumi dalam melaksanakan kebijakan mengenai pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan sudah cukup baik. Selain dari pegawai DPMPTSP Kota Sukabumi, aparatur Dinas Perhubungan dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Sukabumi pun turut berperan dalam pelaksanaan pelayanan kebijakan IMB.

3) Sikap dari pelaksana kebijakan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari tanggapan informan yang memberikan tanggapan positif mengenai sikap aparatur yang ada di DPMPTSP Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan.

Faktor Penghambat

1) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Sukabumi mengenai pelayanan terbuka satu pintu pengajuan dokumen IMB. Hal ini menyebabkan mayoritas masyarakat kurang mengetahui tentang mekanisme pengajuan penerbitan dokumen IMB.

2) Keterbatasan sarana prasarana seperti banner, pamflet ataupun poster di DPMPTSP Kota Sukabumi menyebabkan masyarakat

kesulitan untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan prosedur pelayanan dokumen IMB.

PENUTUP

Kesimpulan

Implementasi kebijakan pelayanan IMB di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Sukabumi pada umumnya sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari 4 kriteria penting dari proses implementasi kebijakan sebagaimana menurut Edward III, antara lain :

1. Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur DPMPTSP Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dapat dikatakan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti keterbatasan media untuk bersosialisasi menyebabkan masyarakat kurang memperoleh informasi mengenai pelayanan terbuka satu pintu pengajuan dokumen IMB.
2. Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen IMB dapat dikatakan sudah cukup baik. Meskipun masih ada hambatan lain seperti tidak adanya kolom untuk bertanya di website resmi DPMPTSP Kota Sukabumi menyebabkan para pemohon merasa kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur permohonan pengajuan IMB.
3. Disposisi berkenaan dengan menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada implementor kebijakan/ program pelayanan penerbitan dokumen IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi sejauh ini dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan dengan diberlakukannya Perpres Nomor 97 tahun 2014 tentang sistem pelayanan terbuka satu pintu membantu mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen IMB.

Adapun factor lain yang menjadi penghambat penerbitan dokumen IMB disebabkan oleh factor eksternal seperti cuti bersama dan kepala dinas yang berhalangan hadir dikarenakan tugas luar kota.

4. Struktur birokrasi yang ada di DPMPTSP Kota Sukabumi sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dikarenakan koordinasi yang dilakukan secara internal oleh pihak DPMPTSP Kota Sukabumi maupun dengan dinas lain yang terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Pekerjaan Umum dapat berjalan dengan baik. Selain itu aparatur DPMPTSP Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen IMB telah dirasa optimal dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Saran

1. Diharapkan DPMPTSP Kota Sukabumi melakukan sosialisasi yang lebih merata mengenai program system pelayanan terbuka satu pintu pengajuan dokumen IMB. Hal ini dilakukan supaya masyarakat sasaran tujuan kebijakan mengetahui tentang mekanisme pengajuan IMB di DPMPTSP Kota Sukabumi.
2. Diharapkan pihak DPMPTSP Kota Sukabumi dapat menyediakan sarana prasarana terkait prosedur pengajuan penerbitan dokumen IMB seperti banner, pamflet ataupun poster. Hal ini bertujuan supaya masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai prosedur pengajuan dokumen IMB.
3. Peneliti juga berharap agar website resmi ataupun social media DPMPTSP Kota Sukabumi dapat lebih up to date dalam memberikan informasi yang berkenaan dengan pelayanan IMB. Selain itu pen juga mengharapkan pihak DPMPTSP Kota Sukabumi agar dapat menyediakan kolom pertanyaan supaya masyarakat dapat dengan mudah

memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan di DPMPTSP Kota Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] (Bidara et al., 2016) Bidara, A. W., Nayoan, H., & Pioh, N. R. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.
- [2] Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi. (2019). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sukabumi.
<https://dpmpptsp.sukabumikota.go.id/>
- [3] Mindarti, L. I. (2016). Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik (Tim UB Press (ed.)). UB Press.
- [4] Mulyadi, D. (2018). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik (H. T. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); Revisi Ket). Alfabeta CV.
- [5] NURYANA, E. (2016). Implementasi Kebijakan Publik Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar.
https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jur_naleksekutif/article/view/21563
- [6] Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). Implementasi kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia (Yogyakarta). GAVA MEDIA.
- [7] Rachmawati, I., Kania, I., & Juhana, U. (2018). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (F. Yuliani (ed.)). UMMIPress.
- [8] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Sutopo (ed.); ke-2). ALFABETA CV.
- [9] Takumansang, C. M. (2013a). Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan

-
- Perizinan Terpadu Kota Manado. II No. 4.
file:///C:/Users/dell/Downloads/Documents/90263-ID-implemtasi-kebijakan-pelayanan-izin-mend.pdf
- [10] Takumansang, C. M. (2013b). Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. II No. 4.
- [11] Wijayanti, M. tri. (2020). No Title. Tri Apriani.
<https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all>
- [12] Winarno, B. (2012). KEBIJAKAN PUBLIK TEORI, PROSES DAN STUDI KASUS (Revisi). CAPS.