

**Liki po Transparansi Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
(IMB) di Kantor Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur**

Astria¹, Zamzami A. Karim², Rendra Setyadiharja³

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Raja

Haji, Tanjungpinang

Email: astriaaja070@gmail.com, zamikareem@gmail.com,
rendra_tanjungpinang@yahoo.co.id

Abstrak

Transparansi merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya terhadap Rekomendasi IMB, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dampaknya akan dapat meningkatkan taraf pembangunan yang lebih baik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, karena sangat berkaitan dengan kepastian. Tujuan penelitian ini pada dasarnya untuk mengetahui bagaimana Transparansi Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam pembahasan skripsi ini yang dituangkan dalam konsep operasional dengan mengacu pada konsep Transparansi tersebut menurut Ratminto & Atik. Winarsih yang mengatakan Transparansi dapat dilihat dari Prosedur Pelayanan, Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan, Lokasi pelayanan harus jelas, Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan dalam pelayanan yang diberikan di Kelurahan. Dalam Penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yang mana sampel pada penelitian ini adalah 11 orang. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yang mana memberi gambaran secara jelas berkaitan dengan Transparansi Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Transparansi Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur maka diketahui bahwa memang di kantor Kelurahan Air Raja belum tersedia papan atau bagan alur prosedur pelayanan. Ini menjadi suatu kelemahan karena dianggap Kelurahan Air Raja tidak transparan dalam melakukan pelayanan, untuk transparansi pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Air Raja kepada masyarakat belum berjalan dengan baik dikarenakan sulitnya mendapatkan informasi terhadap alur pelayanan yang ada di Kelurahan Air Raja.

Kata Kunci : *Transparansi Pelayanan, Kelurahan Air Raja, IMB.*

**The transparency of the service of recommendations the building permit (IMB)
in the village Office Air Raja Sub District Tanjungpinang Timur**

Abstract

Transparency is important in the provision of services by the government to the public, especially on the IMB Recommendations, because the implementation of transparency in the delivery of public services will have an impact on improving the level of development better. Transparency must be implemented in all aspects of public service management including policy, planning, implementation, supervision / control, and report on the results of its performance Transparency should start from the planning process of public service development, because it is closely related to certainty. The purpose of this study is basically to find out how Transparency in Building Permit Recommendation Services (IMB) in Air Raja Subdistrict of Tanjungpinang Timur District in the discussion of this thesis as outlined in the operational concept by referring to the concept of Transparency according to Ratminto & Atik. Winarsih who said that Transparency can be seen from the Service Procedure, Certainty and the period of service completion, the location of the service must be clear, Service Information must be published and socialized in the services provided in the Kelurahan. In this study the sampling technique used was purposive sampling where the sample in this study was 11 people. Qualitative descriptive data analysis technique which gives a clear picture relating to the Transparency of Building Permit Recommendation Services (IMB) in Air Raja Village, Tanjungpinang Timur District. Based on the results of the study it can be concluded that the Transparency of Building Permit (IMB) Service Transparency Recommendation in Air Raja Village Tanjungpinang Timur District, it is known that indeed in the Air Raja Village office there is no available board or flow chart of service procedures. This becomes a weakness because it is considered that the Air Raja Village is not transparent in providing services, for transparency of services provided by the Air Raja Village staff to the community has not gone well because of the difficulty in getting information on the flow of services in the Air Raja Village.

Keywords: Service Transparency, Air Raja Village, IMB.

Pendahuluan

Tujuan dari pemberian Otonomi Daerah adalah untuk lebih mendekatkan rentang kendali pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Dalam Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam pasal 14 ayat (1) dijelaskan bahwa urusan yang berskala Kabupaten/Kota yang salah satunya mengatur mengenai perencanaan dan pengendalian pembangunan. Ayat (2) pasal 14 tersebut diatas disebutkan pula bahwa urusan pemerintahan Kabupaten/Kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan Daerah yang bersangkutan.

Secara prinsip kewenangan yang diberikan kepada suatu pemerintahan dimaksudkan untuk memaksimalkan fungsi-fungsi utama pemerintahan, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pem bangunan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang kepada masyarakat, adalah pelayanan dalam perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut data dari kelurahan Air Raja jumlah bangunan pada kelurahan Air Raja yang terdata sebanyak 229 pada tahun 2010, pada tahun 2011 sebanyak 289, pada tahun 2012 sebanyak 328 selanjutnya setiap tahun memiliki kenaikan namun karena banyak bangunan yang tidak memiliki surat Izin mendirikan Bangunan (IMB) mempengaruhi tingkat pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut.

Kota Tanjungpinang yang belakangan ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam pembangunan berbagai sektor, khususnya pada sektor pembangunan yng berkelanjutan seperti gedung perkantoran, pertokoan, pertokoan dan perumahan serta bangunan-bangunan lainnya. Hal ini membuat kota Tanjungpinang sangat padat oleh bangunan, sehingga ada sebagian titik-titik pembangunan yang sangat pesat pembangunannya, seperti daerah kelurahan Air Raja yang berda di tengah-tengah kota tanjungpinang sampai batas menuju kabupaten

bintan karena banyak sekali pembangunan disana dan masih banyak pembangunan yang berlangsung seperti perumahan yang tinggi tingkat pembangunannya.

Izin Mendirikan Bangunan merupakan salah satu retribusi Kota Tanjungpinang yang berarti sumber pendapatan Daerah. Izin Mendirikan Bangunan juga sebagai sarana perizinan dalam rangka mendirikan/merubah bangunan dapat digunakan sebagai standar penyesuaian bangunan yang dapat melindungi keamanan masyarakat serta lingkungan sekitarnya. Selain itu, Izin Mendirikan Bangunan juga dapat digunakan sebagai jaminan hukum yang sah kepada masyarakat terhadap kepemilikan gedung. Untuk menunjang pembangunan disuatu wilayah khususnya di Kota Tanjungpinang maka dibuatlah Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Bangunan Gedung berikut perizinannya berupa IMB.

Maka pemerintah Tanjungpinang mengeluarkan Peraturan Daerah yang bertujuan untuk mengatur pembangunann yang ada di Kota Tanjungpinang. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) juga sebagai sarana perizinan dalam rangka mendirikan/ mengubah bangunan yang dapat digunakan sebagai standar penyesuaian bangunan yang dapat melindungi keamanan masyarakat serta lingkungan sekitarnya. Selain itu, IMB juga dapat digunakan sebagai jaminan hukum sah kepada masyarakat terhadap kepemilikan bangunan. Sehingga pemerintah mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) dalam masalah pembangunan yaitu “Perda Kota Tanjungpinang Nomor 7 tahun 2010 Tantang Bangunan Gedung di kota Tanjungpinang dengan tujuan agar pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat lebih teratur. Adapun isi Perda tersebut adalah sebagai berikut :

1. Izin Mendirikan Bangunan Gedung yang selanjutnya disebut IMB, adalah perizinan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai persyaratan administratif danpersyaratan teknis yang berlaku .

2. Permohonan Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah permohonan yang dilakukan pemilik bangunan gedung kepada pemerintah kota Tanjungpinang untuk mendapat izin mendirikan bangunan gedung.
3. Mendirikan bangunan ialah pekerjaan mengadakan bangunan seluruhnya atau sebagian termasuk pekerjaan menggali, menimbun, atau meratakan tanah yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut.
4. IMB merupakan bagian dari persyaratan untuk mendapat pelayanan utilitas umum.
5. Setiap bangunan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam IMB harus dibongkar atau dilakukan penyesuaian-penyesuaian sehingga memenuhi ketentuan dalam IMB.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara (KEPMENPAN) Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (*Flow Chart*) yang dipampang didalam ruangan pelayanan, kemudian untuk kepastian rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan mengharuskan diinformasikan secara jelas dan diletakkan pada loket pelayanan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dengan jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan, kemudian unit pemberi pelayanan seharusnya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan, pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah unit pelayanan, disamping itu setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Dalam Perda Kota Tanjungpinang Nomor 7 tahun 2010 Tentang Bangunan Gedung Pasal 123 bahwa :

- (1) Harga satuan (tarif dasar) retribusi IMB ditetapkan dengan ketentuan :

- a. untuk bangunan gedung hanya 1 (satu) tarif dasar di wilayah Kota yang dinyatakan dalam rupiah per-satuan luas lantai bangunan gedung (Rp H/m²); dan
- b. untuk prasarana bangunan gedung ditetapkan tarif dasar untuk setiap jenis bangunan prasarana yang dinyatakan dalam rupiah per-satuan jenis prasarana bangunan gedung (Rp H/m², Rp H/m¹, atau Rp H/unit standar jenis prasarana).

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai harga satuan (tarif dasar) retribusi IMB diatur dengan Peraturan Daerah.

Batas-batas bangunan sesuai dengan perda Kota Tanjungpinang Nomor 7 tahun 2010 Tantang Bangunan Gedung jarak-jara bangunan tertuang pada Pasal 15

(1) Setiap bangunan gedung yang dibangun dan dimanfaatkan harus memenuhi kepadatan bangunan yang diatur dalam KDB sesuai yang ditetapkan untuk lokasi yang bersangkutan.

(2) KDB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan atas dasar kepentingan pelestarian lingkungan, resapan air permukaan tanah dan pencegahan terhadap bahaya kebakaran, kepentingan ekonomi, fungsi peruntukkan, fungsi bangunan, keselamatan dan kenyamanan bangunan.

(3) Ketentuan besarnya KDB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan RTRW dan/atau RTBL untuk lokasi yang sudah memilikinya atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(4) Setiap bangunan umum apabila tidak ditentukan lain, ditentukan KDB maksimum 60 % (enam puluh per seratus).

(5) Pemerintah Kota dapat memberikan insentif kepada pemilik bangunan gedung yang memberikan sebagian area tanahnya untuk kepentingan umum.

Transparansi merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya terhadap Rekomendasi IMB, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dampaknya akan dapat meningkatkan taraf pembangunan yang lebih baik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik meliputi kebijakan,

perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, karena sangat berkaitan dengan kepastian. Bahwa dengan telah ditetapkannya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang, perlu dilakukan penataan, pengaturan, dan pengawasan terhadap pertumbuhan berdirinya bangunan yang berkembang semakin pesat di Wilayah Kota Tanjungpinang yang pengaturannya disesuaikan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Tanjungpinang. Karena itu perlu aturan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Transparansi pelayanan rekomendasi IMB adalah keterbukaan suatu proses pelayanan dalam kenegurusan rekomendasi IMB. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP menjelaskan Pengurusan yang ada di Kelurahan Air Raja masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari setiap pelayanan tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya, prosedur yang tidak transparansi salah satunya tidak terlihatnya tata cara prosedur yang terpampang di kelurahan dan waktu penyelesaian pelayanan sampai informasi yang di berikan dalam alur pelayanan tidak ada terpampang. Seharusnya dalam pelayanan surat Rekomendasi IMB tidak terlihat di Kelurahan. Berikut dirincikan sesuai dengan SOP yang berlaku, pegawai menerima berkas persyaratan kemudian di registrasi dan di

posisikan ke Seklur untuk pengurusan ini waktu dikisarkan sekitar 10 menit untuk menyerahkan berkas pengurusan, kemudian pegawai memeriksa surat berkas tersebut dan diberikan waktu 10 menit, setelah semua berkas lengkap maka langsung diproses dengan waktu 20 menit, kemudian dilakukan pemeriksaan surat tersebut oleh lurah dan jika benar akan langsung ditandatangani, ini memakan waktu 10 menit, kemudian lurah kembali memeriksa dan menandatangani kemudian registrasi Rekomendasi IMB pada buku registrasi sebelum diserahkan ke masyarakat yang memakan waktu 15 menit setelah itu pegawai kelurahan turun dan memantau lokasi Bangunan tersebut waktu diperlukan paling lama 2 minggu. Sedangkan wewenang pada tingkat Kelurahan yaitu surat permohonan kepada Walikota Tanjungpinang, tanda kepemilikan tanah, tanda bukti Lunas (PBB), gambar bangunan yang terperinci ukuran, uraian tentang bahan-bahan, campuran dan ukuran bahan (analisa), KTP pemohon, surat keterangan tidak terlibat perkara perdata atau pidana atas tanah maupun bangunan yang akan diperbaiki maupun dirombak dari pejabat yang berwenang, harus dilengkapi pula dengan berapa persyaratan yang diperlukan untuk itu, seperti surat izin prinsip atau rekomendasi dari instansi berwenang setempat dimana bangunan tersebut didirikan berbeda halnya dengan wewenang di tingkat kelurahan perlunya surat rekom dan turun langsung ke lapangan yang akan di didirikan bangunan tersebut. Namun saat ini proses kepengurusan rekomendasi berubah menjadi surat pemberitahuan dimana masyarakat melengkapi persyaratan kepengurusan IMB lengkap pihak kelurahan mendatangi lalu masyarakat langsung menuju kantor yang berwenang setelah selesai pihak kelurahan memantau lokasi tanah dan bangunan yang akan didirikan atau dirombak nantinya, namun banyak masyarakat yang belum semua mengetahui syarat-syarat terbaru saat ini. Namun fenomena yang terjadi adalah masih ada pengaduan dan keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di kelurahan. Salah satu permasalahan pengurusan surat-surat administrasi kependudukan yaitu mengenai permintaan surat Rekomendasi IMB (Izin Mendirikan Bangunan) masih sering

terjadinya masalah dalam hal aspek kualitas prosedur, administrasi kepastian penyelesaian pelayanan dan informasi yang sampai saat ini biaya pelayanan yang tidak terlihat jelas dipaparkan di kelurahan.

Berdasarkan Informasi yang dikutip dari surat kabar (Sejori Kepri;18/01/2016) Konflik bermula saat PT Citra Aditya (CDA) ingin membangun beton pembatas lahan, namun lahan tersebut sudah terlanjur ditanami berbagai macam tanaman dan sudah banyak terdapat rumah warga. Warga menolak dan keberatan untuk mengosongkan lahan, karena dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan sebagai dasar penguasaan lahan dinilai sangat lemah, dan warga pun kukuh menguasai lahan yang dikelola dari lahan terlantar. Sesuai HGB rencananya PT CDA akan mmbangun perumahan di atas lahan tersebut, namun hingga bertahun-tahun mengantongi surat izin HGB tak kunjung mengusahakan lahan sesuai peruntukannya, namun lahan yang cukup luas tersebut justru ditelantarkan saja. Berdasarkan Informasi yang dikutip dari surat kabar (Tribun Batam,batamnews.com,07/04/2016) Dinas Tata Kota Dan Pengawasan Bangunan (DTKPB) Kota Tanjungpinang menyebutkan banyak warga Tanjungpinang yang membangun Tanpa izin, atau mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) setelah bangunan selesai. Kepala Dinas Tata Kota Dan Pengawasan Bangunan (DTKPB) Kota Tanjungpinang Efiyar mengatakan, dari catatan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) tahun 2015 saja, ada 92 berkas IMB yang dikeluarkan setelah bangunan berdiri.

Hal diatas memperlihatkan masih belum transparannya peran pihak kelurahan dan masyarakat terhadap pelayanan Rekomendasi IMB tersebut. Sehingga banyak masyarakat yang kurang peduli dalam kepengurusan surat Rekomendasi IMB dikarenakan prosedur,administrasi dan waktu yang kurang transparan. Dari permasalahan diatas memiliki hubungan terhadap masyarakat dengan transparansi pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di kelurahan Air Raja Transparansi yang berpengaruh ada 3 sisi yaitu Sisi administrasi yang tidak terlihat jelas terpampang di depan Kantor kelurahan Air Raja, Sisi sarana dan prasana yang

baik guna menunjang transparansi pelayanan dan Sisi Prosedur Masyarakat juga mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) di kelurahan Air Raja.

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan yang belum terlihat jelas dipampang di depan loket pelayanan, lokasi pelayanan yang sulit diakses oleh masyarakat karena berada di tengah perumahan padat penduduk sehingga menyulitkan masyarakat dalam menempuh lokasi kelurahan tersebut dan informasi yang tidak terlihat dipampang pada depan loket kelurahan air raja yang tidak ada terpampang di kelurahan sehingga mempengaruhi masyarakat dalam melakukan pelayanan rekomendasi IMB karena butuh waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan pelayanan tersebut, Jika dilihat di Kantor Kelurahan Air Raja, belum semua pelayanan di informasikan secara terbuka, baik prosedur, syarat maupun waktu. Tidak terlihatnya Standar operasional prosedur yang diinformasikan kepada masyarakat. Dari gejala diatas dapat diketahui bahwa fenomena yang terjadi berkaitan dengan transparansi pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga penulis mencoba untuk mengangkat kajian tentang persoalan tersebut.

Metodologi

Penelitian yang dilakukan penulis ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono. 2012) Dengan demikian, penelitian ini akan dijelaskan mengenai Transparansi Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur.

Penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur, serta masyarakat sekitar Kelurahan Air Raja. Alasan mengambil objek penelitian di sini, adalah :

- a. Karena Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah salah satu Kecamatan di Kota Tanjungpinang, yang jumlah bangunan yang tidak memiliki IMB termasuk yang ke 1 (satu) terbesar yang tidak memiliki IMB.
- b. Karena tingkat pembangunan yang ada di Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur ini cepat berkembang pesat dan tinggi tingkat pembangunan di Kelurahan Air Raja ini.

Populasi adalah objek-subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono. 2000)

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian adalah keseluruhan unsur pimpinan dan pegawai pada Kelurahan Air Raja Kota Tanjungpinang sehingga seluruhnya berjumlah 17 orang staff kelurahan, pihak RT setempat berjumlah 42 orang serta seluruh KK berjumlah 322 KK dan jumlah keseluruhan populasi staff kelurahan 17 dan jumlah semua KK 322 berjumlah 339 orang serta keseluruhan populasi.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono. 2000). Sampel dalam penelitian ini yang penulis menggunakan teknik sampel *Accidental sampling* yaitu mengambil sample dengan pertimbangan tertentu yang tidak dirancang pertemuannya terlebih dahulu (Arikunto, 2006).

Sampel penelitian ini adalah sebanyak 2 orang staf kelurahan terdiri dari Sekertaris lurah dan seksi pemerintahan dan, keamanan dan ketertiban serta beberapa orang masyarakat khususnya warga Kelurahan Air Raja yang ada di Kelurahan Air Raja, tokoh-tokoh masyarakat serta masyarakat setempat. Kriteria adalah orang-orang yang langsung melakukan pelayanan, serta ketua RT yang ada di Kelurahan Air Raja, dengan Key Informan yaitu Lurah Air Raja berjumlah 11 orang.

No	Informan	Populasi	Sampel
1	Pegawai Kelurahan Air Raja	17	2
2	Semua KK masyarakat Air Raja	322	9
jumlah		339	11

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami gejala-gejala sosial yang terjadi dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Jadi penelitian ini dilakukan dengan maksud mengetahui bagaimana Transparansi Pelayanan Rekomendasi IMB di kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur.

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian yang meliputi data tentang transparansi pelayanan pada Kantor Kelurahan Air Raja Kota Tanjungpinang.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh langsung dari Kantor Kelurahan Air Raja Kota Tanjungpinang, buku dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Pembahasan

Analisis Transparansi Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur

Dalam pelaksanaan pelayanan tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana yang memadai, melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Tuntutan terhadap pelayanan yang baik adalah bagaimana bentuk dari pelayanan serta memberikan kontribusi bagi organisasi tersebut. Dengan hasil pelayanan yang baik, yang telah diberikan kepada masyarakat, dalam artian sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Maka dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan tersebut akan puas, dari pelayanan yang

diberikan. Hal ini diharapkan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam era otonomi daerah saat sekarang ini, di tuntut untuk mampu memberikan suatu bentuk pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas serta maksimal kepada masyarakat. Transparansi penyelenggaraan pelayanan juga mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Pemberi layanan harus siap menerima saran dan kritikan, terutama dari masyarakat yang merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi nyata masyarakat.

Provinsi Kepulauan Riau, maka pada saat sekarang di Kota Tanjungpinang sedang giat-giatnya melakukan pembangunan. Baik itu pembangunan perumahan, pertokoan, maupun bangunan tempat usaha lainnya seperti bengkel, tempat cucian mobil, motor dan lainnya. Karena itu perlu dilakukan penataan, pengaturan dan pengawasan terhadap pertumbuhan berdirinya bangunan yang berkembang semakin pesat tersebut, tidak terkecuali pada Kelurahan Air Raja merupakan daerah yang memiliki tingkat pembangunan yang tinggi. Untuk mencapai pelayanan prima maka dalam setiap instansi yang berhubungan dengan masyarakat khususnya yang melayani masyarakat perlu menerapkan Transparansi dalam setiap pelaksanaan pelayanan. Transparansi pelayanan adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Dalam asas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan kedudukan peran aparaturnya sangat penting dan menentukan. Hal ini dikarenakan aparaturnya berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan untuk kedepannya.

Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya. Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik, karena sangat terkait dengan kepastian. Namun

fenomena yang terjadi adalah masih ada pengaduan dan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di kelurahan. Untuk mengetahui pelaksanaan transparansi pelayanan di kelurahan Air Raja, maka dilakukan penelitian sebagai berikut :

Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat di sediakan dengan cara memadai serta mudah dimengerti. Adapun bentuk bentuk prosedur yang harus dilakukan agar terwujudnya transparansi atau keterbukaan dalam menjalankan pelayanan pembuatan surat rekomendasi IMB Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksana dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Dibawah ini merupakan hasil wawancara dengan responden tentang diskusi secara terbuka dan adanya pertemuan antara kedua belah pihak dalam penyelesaian masalah Transparansi pelayanan kepengurusan Rekomendasi IMB pada Kelurahan Air Raja di wilayah tersebut, hal ini dapat dilihat dari indikator:

Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alur. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain. Sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan,serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Air Raja. Kemudahan tahapan pelayanan dapat dilihat dari bagaimana Kelurahan Air Raja menjelaskan melalui bagian-bagian dalam pelayanan seperti adanya papan petunjuk, proses dan tata cara segala pengurusan pada Kelurahan Air Raja. Agar masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana

prosedur maupun alur ketika ingin mendapatkan pelayanan di Kelurahan Air Raja. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dapat diketahui bahwa memang kantor Kelurahan Air Raja tidak tersedia papan atau alur prosedur pelayanan dan tidak ada SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan Rekomendasi IMB dan kepengurusan dalam tanah bangunan juga tidak ada SOP yang diberikan pihak kelurahan bahkan tidak terlihat terpampang alur proses setiap pelayanan di kelurahan. Untuk mengetahui alur atau persyaratan pelayanan pihak kelurahan hanya memberikan brosur kepada masyarakat agar mempermudah melengkapi persyaratan melalui brosur yang diberikan pihak kelurahan. Ini menjadi suatu kelemahan karena dianggap kelurahan Air Raja tidak transparan dalam melakukan pelayanan, untuk transparansi pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Air Raja kepada masyarakat belum berjalan dengan baik dikarenakan sulitnya mendapatkan informasi terhadap alur pelayanan. Sehingga masyarakat harus bertanya berulang kali kepada pegawai. Karena memang papan alur yang tersedia bagian-bagian kepengurusannya yang terlihat.

Dari seluruh jawaban yang diberikan Responden serta dari berdasarkan hasil observasi yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk transparansi tata cara pengurusan semua sedang dilakukan dan diupayakan dengan baik hanya saja perlu ada perbaikan dan dibuat kesederhanaan dalam prosedur dan tata cara agar masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak harus bertanya berulang kali kepada para pegawai tentang bagaimana memperoleh pelayanan di Kelurahan Air Raja untuk pengurusan administrasi kependudukan.

Prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna penduduk dengan mudah memahami persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna khususnya masyarakat. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan dan tata

cara sosialisasi yang di berikan pihak kelurahan dalam memberikan pemahaman tentang tata cara pengurusan administrasi di kelurahan.

Dari seluruh jawaban yang diberikan responden serta dari hasil observasi yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk transparansi tata cara pengurusan semua sedang dilakukan dan diupayakan dengan baik pihak kelurahan memberikan informasi kejelasan agar para masyarakat dan Tamu akan prosedur pelayanan ini terkadang tidak dapat diminimalisir karena terbatasnya pegawai yang akan secara khusus memberikan penjelasan kepada tamu. Hal ini dikarenakan tamu yang pertama kali datang akan bertanya-tanya dan terkadang ragu untuk menanyakan kepada petugas maupun tamu yang lain sehingga tamu tidak segera mendapatkan pengarahan khusus.

Penjelasan kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapi/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan Yang harus dipenuhi dari hal ini dapat dilihat dari indikator: Berdasarkan observasi dan dari hasil wawancara dengan seluruh responden berikut dengan key informan dapat diambil kesimpulan bahwa untuk kepastian waktu haruslah menjadi perhatian. Namun yang terlihat di lapangan tidak ada papan alur yang terlihat dan di informasikan secara jelas Seperti membuat papan persyaratan alur prosedur yang berisi biaya dan waktu penyelesaian haruslah di informasikan terlebih dahulu. Begitu juga dengan biaya jika ada perubahan dengan waktu yang mengalami perubahan terlebih dahulu dijelaskan kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas di kelurahan Air Raja. Adanya pembagian tugas yang jelas erupakan tanggung jawab pihak kelurahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pembagian tugas yang jelas merupakan antara pegawai yang melaksanakan pelayanan tersebut. Jika pembagian tugas dalam pelaksanaan kerja sudah ditetapkan maka pegawai akan dapat

mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mencapai keberhasilan dari kantor tersebut.

Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika untuk mencari dan menjangkau daerah kantor kelurahan berada. tempat yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan yang disediakan harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dan cepat serta mudah dijangkau dalam pelayanan. Lokasi pelayanan Yang harus dipenuhi dari hal ini dapat dilihat dari indikator:

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Kelurahan Air Raja Kota Tanjungpinang dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai untuk standar pelayanan masyarakat yang notabene harus mampu menampung kebutuhan volume masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ruang kerja dan ruang tunggu belum memenuhi syarat untuk melaksanakan pelayanan secara baik.

Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai beberapa aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan public semakin tinggi tingkat transparansi. Hal ini dapat dilihat dari indikator, Informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standard, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut diatas melalui antara lain, media cetak (brosur), media cetak (Website, Home page, situs internet, radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Rangkuman dari hasil wawancara dengan keseluruhan responden dan dari hasil observasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan Air Raja dalam pelayanan. Dari hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan dari hasil observasi yang dilakukan publikasi secara langsung yang dilakukan oleh Kelurahan Air Raja dalam pengurusan dokumen kependudukan tidak semua penduduk memahami untuk apa dan bagaimana syarat serta prosedur tersebut berjalan. Sehingga memang perlu adanya keterbukaan/publikasi kepada penduduk. Setelah dilakukan penelitian dengan beberapa dimensi melalui tentang pengurusan di Kelurahan Air Raja ini belum sepenuhnya transparan. Karena banyak hal yang belum dapat dipublikasikan dengan baik kepada penduduk, seperti. Informasikan mengenai syarat, prosedur, waktu, biaya, pejabat yang berwenang, dan syarat-syarat dalam pengurusan lainnya.

Harapan kedepannya dengan telah adanya mekanisme dalam pengurusan IMB ini adalah masyarakat dapat memahami dan mengetahui bagaimana tata cara pengurusan Rekomendasi IMB, pihak-pihak yang terlibat semakin memahami tugas dan fungsinya dalam pengurusan rekomendasi IMB tersebut serta untuk semakin transparan dan terbukanya pelayanan rekomendasi IMB yang diberikan, sehingga tidak ada lagi warga masyarakat yang mengurus surat tersebut melalui calo atau perantara karena kepengurusan Rekomendasi IMB selalu mengalami peningkatan setiap Tahunnya.

Kesimpulan

Penelitian ini menilai transparansi pelayanan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor kelurahan Air Raja disebabkan adanya gejala permasalahan yaitu masih adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur pemerintah di kelurahan. Dengan menggunakan teori Ratminto & Atik, untuk mengukur transparansi pelayanan publik dengan dimensi mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan

publik, seberapa besar mudah prosedur pelayanan dan semakin mudah pengguna memperoleh informasi untuk mengetahui transparansi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, maka berdasarkan hasil penelitian ini maka diketahui bahwa Transparansi Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kelurahan Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur masih belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari.

Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui bahwa memang di kantor Kelurahan Air Raja belum tersedia papan atau bagan alur prosedur pelayanan. Ini menjadi suatu kelemahan karena dianggap Kelurahan Air Raja tidak transparan dalam melakukan pelayanan, untuk transparansi pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Air Raja kepada masyarakat belum berjalan dengan baik dikarenakan sulitnya mendapatkan informasi terhadap alur pelayanan. Sehingga masyarakat harus bertanya berulang kali kepada pegawai. Karena memang papan alur tersebut tidak ada terpasang di depan loket Kelurahan Air Raja, Kemudian loket pelayanan sudah ada. Ini berguna untuk masyarakat jika kebingungan untuk mendapatkan penjelasan seputar pengurusan pada kantor kelurahan Air Raja. Hanya saja memang terlihat loket-loket khusus yang secara mandiri dibangun untuk melayani kepengurusan administrasi kependudukan namun masih perlu ditingkatkan. Sehingga masyarakat ketika datang ke kelurahan Air Raja diarahkan bertemu dengan pegawai yang ditugaskan melayani terkadang ruangnya pun tidak terpisah dengan yang lain sehingga hal tersebut masih membuat masyarakat sangat kesulitan. Permasalahan lain

ditemukan bahwa pihak kelurahan Air Raja belum pernah mempublikasikan secara langsung alur bagan proses pelayanan.rekomendasi imb sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus surat rekom imb di kelurahan Setelah dilakukan penelitian dengan beberapa dimensi melalui observasi dan wawancara maka dapat dianalisa bahwa di Kantor Kelurahan Air Raja ini belum sepenuhnya transparan. Karena banyak hal yang belum dapat dipublikasikan dengan baik kepada penduduk, seperti informasi mengenai syarat, prosedur, waktu, biaya, pejabat yang berwenang, dan syarat-syarat dalam pengurusan lainnya.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsami, 2002 “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*” edisi revisi v, Jakarta : Rineka Cipta Jakarta.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung : PT. PT.Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya Offset.

Buku Profil Kantor Kelurahan Air Kota Tanjungpinang 2016-2018

Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 7 Tahun 2010 tentang Bangunan Gedung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara (KEPMENPAN) Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara (KEPMENPAN) nomor 63 tahun 2003

FisiPublik : Jurnal Ilmu Sosial dan Politik

<https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik>

P-ISSN: 2528-2689; E-ISSN: 2540-9751

Vol 04 No 01 Mei 2019,