

Jurnal Agregasi

Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

Volume 7 / Nomor 1 / Tahun 2019 / Hal. 1 - 110

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANDUNG BARAT CA'ANG BIDANG
PENDIDIKAN DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**
Albert Januar Christian, dkk

ANALISIS *POLICY NETWORKS*: UTILITAS DAN LIMITASI
Auradian Marta dan Leo Agustino

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA CIMAHI**
Fajri Miftahuddin, dkk

**MENALAR DILEMA AKTOR DAN MODEL KERJASAMA DALAM
KERJASAMA PEMERINTAH-SWASTA**
Hanantyo Sri Nugroho

**INOVASI PEMERINTAH DESA DLINGO DALAM MEWUJUDKAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI DESA MART TAHUN 2017**
Indah Putri Rengganis dan Muhammad Eko Atmojo

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI
DESA SAYANG KABUPATEN SUMEDANG**
Indra Gunawan Wibiksana

JURNAL AGREGASI: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

Merupakan Jurnal Ilmiah berkala yang diterbitkan dua kali setahun pada Bulan Mei dan Nopember oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom. Jurnal Agregasi memuat berbagai hasil penelitian, konsep atau gagasan pemikiran yang terkait dengan reformasi pemerintahan.

KETUA EDITOR

Dewi Kurniasih, Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom
(Scopus ID: [57199685060](#), Orcid ID: [0000-0002-4921-2093](#), [Google Scholar](#), Sinta ID: [259139](#))

ANGGOTA

1. Nia Karniawati, Universitas Komputer Indonesia
([Google Scholar](#), Sinta ID: [259065](#))
2. Nuning Kurniasih, Universitas Padjadjaran, Indonesia
(Scopus ID: [57200989264](#), [Google Scholar](#))
3. Ahmad Harakan, Unismuh Makassar, Indonesia
([Google Scholar](#), Sinta ID: [186789](#))
4. Rino Adibowo, Universitas Komputer Indonesia
([Google Scholar](#), Sinta ID: [6035483](#))
5. Tatik Rohmawati, Universitas Komputer Indonesia
([Google Scholar](#), Sinta ID: [258739](#))
6. Tatik Fidowaty, Universitas Komputer Indonesia
([Google Scholar](#), Sinta ID: [6098702](#))
7. Arif Zainudin, UPS, Tegal
(Scopus ID: [345232017450](#), [Google Scholar](#))

SEKRETARIS EDITOR

Lala Lasmawati, Universitas Komputer Indonesia

ALAMAT REDAKSI

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom
Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung 40132
Telp. 022.2533676 Fax. 022.2506577

OJS : <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

Web : <http://jurnalagregasi.ip.unikom.ac.id>

Email : jurnalagregasi@email.unikom.ac.id

Reviewer

1. Achmad Nurmandi (Scopus ID: [35731998300](#), [Google Scholar](#)), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
2. Kittisak Jermsittiparsert (Scopus ID: [55541914700](#), [Google Scholar](#)) Social Research Institute, Chulalongkorn University, Thailand
3. Halimah Abdul Manaf (Scopus ID: [55565189500](#), [Google Scholar](#)), Universiti Utara Malaysia
4. Caroline Paskarina (Scopus ID: [57203370098](#), [Google Scholar](#)), Universitas Padjadjaran, Indonesia
5. Poni Sukaesih Kurniati (Scopus ID: [57204176027](#), [Google Scholar](#)), Universitas Komputer Indonesia
6. Melly Maulin P (Scopus ID: [57193851449](#), [Google Scholar](#)), Universitas Komputer Indonesia
7. Cecep Darmawan (Scopus ID: [56976350500](#), [Google Scholar](#)), Universitas Pendidikan Indonesia
8. Abdul Hamid (Scopus ID: [56441004700](#), [Google Scholar](#)), Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kehadirat *Illahi Robbi*, atas berkah dan rahmat-Nya, Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi Volume 7 Nomor 1 Tahun 2019 yang dikelola Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom dapat kami terbitkan. Jurnal ini berisi karya ilmiah dari para dosen, peneliti, pakar, praktisi dan mahasiswa khususnya di bidang pemerintahan.

Jurnal Agregasi Volume 7 Nomor 1 Tahun 2019 ini memuat enam naskah. Naskah tersebut telah melalui *double blind review*. Mulai terbitan kali ini, kami sudah menerapkan full OJS (*Open Journal System*). Setiap naskah telah melalui *similarity check* menggunakan Turnitin.

Kami haturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan naskah ilmiahnya kepada kami. Besar harapan kami, Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi ini dapat Terakreditasi Nasional dan memberikan banyak manfaat kepada kita semua.

Bandung, Mei 2019

Tim Redaksi

DAFTAR ISI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANDUNG BARAT CA'ANG BIDANG PENDIDIKAN DI KABUPATEN BANDUNG BARAT Albert Januar Christian, dkk	1 – 24
ANALISIS <i>POLICY NETWORKS</i> : UTILITAS DAN LIMITASI Auradian Marta dan Leo Agustino	25- 41
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA CIMAHI Fajri Miftahuddin, dkk	42 – 60
MENALAR DILEMA AKTOR DAN MODEL KERJASAMA DALAM KERJASAMA PEMERINTAH-SWASTA Hanantyo Sri Nugroho	61 – 78
INOVASI PEMERINTAH DESA DLINGO DALAM MEWUJUDKAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI DESA MART TAHUN 2017 Indah Putri Rengganis dan Muhammad Eko Atmojo	79 – 90
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI DESA SAYANG KABUPATEN SUMEDANG Indra Gunawan Wibiksana	91 – 110

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA CIMAH

Fajri Miftahuddin ¹⁾ *, Dendi Herdiansyah ²⁾ *, Irfan Sholihin ³⁾ *, Fadlan Karunia Hidayat
⁴⁾ *, Roziana Lahmini

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia. Jalan Dipatiukur No. 102-116, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132, Indonesia.

Abstrak

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB di DPMPTSP Kota Cimahi, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengetahui fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, tata cara suatu budaya, dan lain sebagainya. Metode penelitian kualitatif dilakukan dengan cara wawancara kepada subjek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di DPMPTSP Cimahi terdapat beberapa masalah yaitu masyarakat yang tidak mempunyai atau tidak melengkapi persyaratan dan dokumen teknis, program dari DPMPTSP Cimahi terhadap peningkatan pelayanan yaitu melalui sosialisasi kepada masyarakat setiap tahunnya disetiap kecamatan, terkait dengan izin mendirikan bangunan (IMB), latar belakang dari sosialisasi DPMPTSP Cimahi adalah karena masyarakat yang hanya tahu membangun sebuah bangunan dan tanpa dilengkapi dengan surat IMB.

Kata kunci: Pelayanan, Pelayanan Publik, Pembangunan

Abstract

Public service is fulfilling the needs and needs of the community by state administrators. IMB in Cimahi City DPMPTSP, using qualitative research methods, qualitative research conducted related to researchers want to know the phenomenon that cannot be quantified that discusses research on how to work, understanding of information that varies, characteristics of goods and services, cultural procedures, and others so. Qualitative research methods are conducted by interviewing the subject. The results of this study indicate that in Cimahi DPMPTSP there are a number of problems relating to communities that do not have technical requirements and documents, Cimahi's DPMPTSP program to improve services related to socialization for the community selected for each sub-district, in accordance with building permits (IMB) , the background of Cimahi's DPMPTSP socialization was because the people who only knew of building a building and without being equipped with an IMB letter.

Key word: Service, Public service, Development

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik diartikan, pemberian layanan (melayanai) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai telah kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Selanjutnya menurut kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan

masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelola sumberdaya yang lain.

Untuk mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk Pembangunan Nasional.

Tujuan dari arah pembangunan nasional adalah berusaha mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur, dimana untuk mencapai makna adil dan makmur yang hakiki itu dapat diwujudkan melalui pembangunan di berbagai bidang, salah satunya di bidang ekonomi. Beberapa sektor di dalamnya yang dapat dibangun dan dikembangkan diantaranya melalui sektor pertanian, kehutanan perikanan, peternakan, pertambangan, perdagangan serta perumahan hotel dan jasa pembangunan ekonomi nasional serta kebijakan penanaman modal yang berlandaskan demokrasi ekonomi seyogyanya selalu menjadi dasar ekonomi kerakyatan dengan melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi. Selain itu dapat mempercepat pembangunan ekonomi dengan mengolah potensi yang ada menjadi kekuatan pembangunan ekonomi. Salah satu sumber dana dalam pembangunan ekonomi nasional dengan mengundang investor (penanam modal) agar bersedia menanamkan modalnya.

Secara konstitusional, Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah menentukan bahwa perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam upaya mencapai hal tersebut pemerintah berusaha melakukan peningkatan investasi. Upaya yang dilakukan antara lain dengan penyederhanaan prosedur perizinan investasi, menciptakan kepastian hukum, mengurangi tumpang tindih kebijakan antara pusat dan daerah serta

penyempumaan kelembagaan investasi yang efisien, transparan, tidak diskriminatif serta sederhana.

Penanaman modal harus menjadi bagian dan penyelenggaraan perekonomian nasional. Penanaman modal dijadikan upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan ekonomi nasional, menciptakan lapangan kerja, serta mensejahterakan rakyat. Kebijakan penanaman modal selayaknya mendasari ekonomi kerakyatan berdasarkan asas kekeluargaan dan berlandaskan demokrasi Ekonomi. Hal ini bertujuan untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana ketentuan Pasal 33 Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan kemandirian, serta menjaga kesatuan ekonomi nasional.

Penanaman modal yang semakin berperan penting bagi pembangunan ekonomi nasional dewasa ini mengarahkan diundang-undangkannya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal agar lebih menjamin kepastian hukum terkait kebijakan penanaman modal, dimana hal ini membuat Undang-Undang terdahulu terkait penanaman modal dinyatakan tidak berlaku lagi, sesuai yang dijelaskan pada Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Artinya undang-undang tersebut telah mengakhiri dualisme pengaturan mengenai penanaman modal sebelumnya melalui Undang-undang Nomor 1 Tahun

1967 tentang Penanaman Modal Asing dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri.

Supancana, seperti yang dikutip oleh Lusiana pada buku Usaha Penanaman Modal di Indonesia, mengemukakan bahwa bagi calon investor adanya transparansi dalam proses dan tata cara penanaman modal akan menciptakan suatu kepastian hukum serta menjadikan segala sesuatunya mudah diperkirakan (*predictable*). Transparansi dan kepastian hukum mencakup pula aspek efektivitas sistem hukum dan peradilan yang adil, termasuk aspek penegakan hukum atas putusan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian lain. Transparansi dalam kaitan dengan substansi hukum dimulai sejak suatu aturan dirancang, dirumuskan, diberlakukan, disempurnakan, dan seterusnya. Indonesia yang menerapkan otonomi daerah dimana urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional, juga turut mengarahkan daerah-daerahnya berperan aktif dalam meningkatkan investasi di daerahnya dalam rangka pembangunan ekonomi nasional. Salah satunya Kota Depok, Jawa Barat, dengan dimilikinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (selanjutnya disebut DPMPTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang merupakan bentuk

perubahan dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T), diharapkan membawa angin segar dalam pelayanan perizinan di Kota Cimahi. Perubahan itu diharapkan akan membuat pelayanan semakin efektif. Hal ini karena regulasi yang diyakini semakin memberi kemudahan untuk para investor berinvestasi. Perubahan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) tersebut didasarkan Peraturan Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mulai berlaku pada akhir tahun 2016. Seperti yang dikutip dari laman resmi DPMPTSP Kota Cimahi, perubahan Susunan Organisasi Tata Kerja ini ialah upaya yang dilakukan Kota Cimahi dalam rangka meningkatkan investasi sebagai bentuk arahan Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik selain adanya pengaruh globalisasi adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Mereka berfikir bahwa dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik pun akan menjadi semakin lebih baik, berkurangnya angka korupsi, dan pemerintah menjadi lebih peduli

terhadap kepentingan warganya. Hal ini tentu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, yaitu salah satunya dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis, dan menjadi prioritas sebagai kunci utama jalan masuk untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. *Pertama*, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. *Kedua*, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. *Ketiga*, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* (Dwiyanto, 2008:).

Oleh karena itu, pemerintah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut melalui berbagai langkah kebijakan. Salah satunya adalah pada pertengahan tahun 2009 telah resmi disahkannya UU pelayanan publik No. 25 tahun 2009. Hal ini untuk perbaikan pelayanan publik yang ada di tatanan birokrasi pemerintahan. Undang Undang Pelayanan

Publik ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan kebijakan tersebut, maka pemerintah dalam hal ini birokrasi pemberi layanan memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga untuk dapat mengakses pelayanan publik tanpa terkecuali, karena memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas.

Hal ini juga sejalan dengan pergeseran paradigma administrasi *New Public Services* (NPS). Dimana dalam perspektif NPS pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan lagi sekedar

klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizens*).

Dalam pandangan J V. Denhardt & R B. Denhardt (2003) tentang *New Publik Service* menegaskan bahwa pemerintah harusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis adil, merata tidak diskriminatif, jujur, transparan dan akuntabel. Karena paradigma New Publik Service meliputi: 1) nilai-nilai demokratis (Faturahman, 2018a), kewarganegaraan dan kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, 2) nilai-nilai tersebut memberikan energi kepada pegawai negeri atau aparatur/birokrasi dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara adil, merata, terbuka/jujur dan bertanggung jawab.

Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini memang masih belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini ditandai dengan kenyataan bahwa aksesibilitas warga miskin terhadap pelayanan seperti masalah kesehatan, pangan dan pendidikan masih rendah, sikap dan perilaku pejabat pelayanan publik tidak mencerminkan sikap sebagai public servant, serta hak dan kewajiban antara warga dan pemberi layanan masih merugikan warga (Dwiyanto, dalam Pramusinto dan Purwanto, 2009).

Buruknya kinerja pelayanan publik, menurut (Ratminto & Winarsih: 2014) antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana pelayanan publik yang transparan merupakan salah satu upaya agar masyarakat dapat mengontrol atau mengetahui secara pasti apa yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan apa harus diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk melaksanakan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimana transparansi juga adalah salah satu prinsip yang terdapat dalam *good governance*. Konsep transparansi menunjuk kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan.

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Krina, 2003). Sedangkan Agus Dwiyanto (2008) mendefinisikan

transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.

Lebih lanjut Dwiyanto mengatakan bahwa setidaknya ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan public. *Pertama*, mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme/prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan yang diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan. *Kedua*, kemudahan dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan. Maksud dari pada dipahami adalah bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan yang telah ditentukan. Penjelasan mengenai

persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. *Ketiga*, kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan

Komitmen Pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini disinyalir memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan, dimana yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang transparan akan informasi biaya, waktu pengurusan surat izin dan prosedur pelayanan. Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi layanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik (Setyawati, Rifa'i, & Sasmito, 2018).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah Kota Cimahi yang menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan

kepada masyarakat pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen pemerintah Kota Cimahi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) di Kota Cimahi perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kota Cimahi, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan IMB Di DPMPTSP Kota Cimahi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011:23) mengungkapkan: Bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep,

pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan melakukan wawancara kepada target/subjek penelitian sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Jumat, 10 Mei 2019. Komplek Perkantoran Pemkot Cimahi, Jl Raden Demang Hardjakusumah No.1, Cibabat, Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40513 Telp: (022)6632601.

Target/Subjek Penelitian

Teknik penentuan informan yang digunakan oleh adalah teknik penentuan informan secara *purposive*. Teknik penentuan informan secara *purposive* adalah teknik pengambilan contoh data dengan pertimbangan tertentu, dimana orang yang diwawancarai dianggap sebagai orang yang paling tahu tentang apa yang kita inginkan, sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai objek dari penelitian. Adapun informan dalam yang diambil dalam penelitian ini dipilih berdasarkan: 1) Pengetahuan yang dimiliki oleh informan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti ambil, 2) Informan penting yang mempunyai informasi yang luas mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan IMB Di DPMPTSP Kota Cimahi, 3) Masyarakat selaku penerima layanan yang di anggap sebagai informan yang merasakan dan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, 4) Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan masyarakat adalah teknik *accidental*, yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak atau kebetulan ditemui dan dianggap cocok sebagai sumber data (Prasetyo, 2010:123). Adapun Peneliti memilih staf yang bertugas dalam menerbitkan kartu keluarga.

Prosedur

Suatu penelitian ilmiah pada dasarnya merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan

menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Dalam usaha untuk menemukan dan menguji kebenaran tersebut dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam suatu penelitian ilmiah selalu berdasarkan metode yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penelitian ilmiah juga merupakan penyelidikan yang sistematis, terkontrol, empiris, dan kritis tentang fenomena fenomena alami dengan dipandu oleh teori-teori tentang hubungan yang dikira terdapat antara fenomena-fenomena itu.

Kegiatan studi penelitian tidak akan terlepas dari penentuan metode yang akan digunakan, hal ini terkait dengan keberhasilan yang ingin dicapai dengan menentukan metode yang tepat sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Surakhmad (1998:131) mengemukakan bahwa: "Metode adalah cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan misalnya untuk menguji hipotesis serta alat alat tertentu" Dari pendapat di atas, dapat dijelaskan kembali bahwa metode merupakan suatu cara yang digunakan untuk mempermudah pemecahan masalah atau hipotesa dengan menggunakan teknik atau alat-alat tertentu sehingga memperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Terkait dengan SOP (*Standar Operasional Procedure*) ada 2 yang menuju ke IMB ada beberapa tahapan yaitu: Untuk Bangunan besar dan berdampak besar DPMPTSP di rapatkan terlebih dahulu dengan tim TKPRD dari tim dikaji terlebih dahulu dan kemudia akan mendapatkan persetujuan dan selanjutnya akan keluar izin prinsip dari walikota cimahi, dan setelah nya

yaitu masuk kepada pengesahan gambar, pengukuran tanah, dan selanjutnya adalah masuk kepada IMB nya.

Untuk Bangunan Kecil (Milik Perseorangan) misalnya kita mempunyai sertifikat dan ingin di-IMB-kan dan mempunyai tanah yang luasnya 100 meter dapat diajukan kepada DPMPTSP dengan berbagai tahapannya, yaitu:

1. Membuat KRK (Keterangan Rencana Kota).
2. Melengkapi Persyaratan Teknis, untuk bangunan dengan satu lantai syaratnya hanya gambar bangunan yang sesuai dengan KRK (Keterangan Rencana Kota) tadi apabila bangunan dua lantai atau lebih syaratnya yaitu gambar bangunan, sondir tanah dan perhitungan konstruksi.
3. Pencetakan SK IMB yang menempuh proses selama kurang lebih 14 hari kerja atau dua minggu lebih

Dalam segi biaya di hitung dari meteran bangunannya dan bukan dari tanahnya

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang

diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah: 1) Observasi, 2) Wawancara 3) Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009: 337-338) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Selain itu, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Cimahi secara geografis terletak diantara 1070 30'30" - 1070 34'30" BT dan 60 50' 00' - 60 56'00" Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Cimahi yang sebesar 40,2 Km persegi menurut UU No. 9 Tahun 2001 dengan batas-batas wilayahnya:

Sebelah Utara: Kecamatan Parongpong, Kecamatan Cisarua, dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Sebelah Timur: Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo dan Kecamatan Andir Kota Bandung

Sebelah Selatan: Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung, Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat, dan Kecamatan Bandung Kulon Kota Bandung

Sebelah Barat: Kecamatan Padalarang, Kecamatan Batujajar dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Secara geografis wilayah ini merupakan lembah cekungan yang melandai ke arah selatan, dengan ketinggian di bagian utara $\pm 1,040$ meter dpl (Kelurahan Cipageran Kecamatan Cimahi Utara), yang merupakan lereng Gunung Burangrang dan Gunung Tangkuban Perahu serta ketinggian di bagian selatan sekitar ± 685 meter dpl (Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan) yang mengarah ke Sungai Citarum.

Sungai yang melalui Kota Cimahi adalah Sungai Cimahi dengan debit air rata-rata 3.830 l/dt, dengan anak sungainya ada lima yaitu Kali Cibodas, Ciputri, Cimindi, Cibeureum (masing-masing di bawah 200 l/dt) dan Kali Cisangkan (496 l/dt), sementara itu mata air yang terdapat di Kota Cimahi adalah mata air Cikuda dengan debit air 4 l/dt dan mata air Cisintok (93 l/dt).

Kota Cimahi termasuk ke dalam wilayah Propinsi Jawa Barat dan meliputi 3 Kecamatan yang terdiri dari 15 Kelurahan, yaitu: Kecamatan Cimahi Utara terdiri dari 4 Kelurahan, Kecamatan Cimahi Tengah terdiri dari 6 Kelurahan

dan Kecamatan Cimahi Selatan terdiri dari 5 Kelurahan.

Secara Pertumbuhan Ekonomi Kota Cimahi Pada Tahun 2014 realisasi pendapatan yang diperoleh daerah otonomi Kota Cimahi mengalami kenaikan sebesar 14,54 persen dari tahun sebelumnya, yaitu dari 975,3 milyar menjadi 1.117,1 milyar. Kontribusi terbesar masih diberikan Transfer Dana Alokasi Umum (DAU) yang mencapai 48,10 persen dari jumlah realisasi pendapatan. Satu hal yang cukup menggembirakan Pendapatan Asli Daerah pun mengalami kenaikan sebesar 18,97 persen, dari 191,6 milyar rupiah menjadi 227,9 milyar rupiah.

Di sisi lain, sejalan dengan peningkatan pendapatan maka pengeluaran daerah pun mengalami peningkatan dari 922 milyar rupiah menjadi 1.042 milyar rupiah atau naik sebesar 13,04 persen.

Pada Tahun 2014 pengeluaran daerah otonomi Kota Cimahi dibedakan atas belanja langsung, belanja tidak langsung dan belanja tak terduga. Pengeluaran terbesar adalah belanja tidak langsung sebesar 890 milyar rupiah atau 85,37 persen dari total pembiayaan.

Bila kita lihat lagi aspek yang relatif lebih mikro, salah satunya adalah sub sektor perbankan di Kota Cimahi, dapat kita lihat bahwa peranan perbankan terhadap pembangunan Kota Cimahi mempunyai dampak yang cukup signifikan untuk menggenjot pergerakan.

Tabel APDB Kota Cimahi 2014-2015

Realisasi Anggaran Pendapatan Daerah Otonomi
Kota Cimahi Tahun 2014 – 2015 (Rp)
Realization of the Autonomous Region Revenue
Cimahi City Year 2014 - 2015 (Rp)

Rincian/Details (1)	Tahun/Year	
	2014 (2)	
PENDAPATAN/REVENUE		
PENDAPATAN ASLI DAERAH	227.949.120.180,56	
a. Pajak Daerah	91.795.256.385,00	
b. Retribusi Daerah	12.317.132.901,00	
c. Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah	8.122.400.000,00	
d. Lain-lain Pendapatan Asli Daerah Yang sah	115.714.330.894,56	
PENDAPATAN TRANSFER	625.419.291.264,00	
a. Dana Bagi Hasil Pajak	28.047.264.415,00	
b. Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam	33.056.068.849,00	
c. Dana Alokasi Umum (DAU)	537.371.615.000,00	
d. Dana Alokasi Khusus	26.935.253.000,00	
LAIN-LAIN PENDAPATAN YANG SAH	263.765.853.907,00	
a. Pendapatan Bagi Hasil Pajak	90.939.902.106,00	
b. Dana Penyesuaian Otonomi Daerah khusus	141.501.002.000,00	
c. Bantuan Dari Propinsi	28.398.507.790,00	
d. Dana Alokasi Cukai	2.882.125.473,00	
e. Dana Pengembalian dari Pusat	0	
f. Pendapatan bagi hasil lainnya	43.316.538,00	
JUMLAH	1.117.133.265.351,56	

Sumber : Bagian Keuangan Kota Cimahi
Sources : Finance Department Cimahi City

Perekonomian Kota Cimahi pada tahun 2015 mengalami perlambatan dibandingkan dengan pertumbuhan tahun sebelumnya. Laju pertumbuhan PDRB Kota Cimahi tahun 2015 mencapai 5,43 persen, sedangkan tahun 2014 sebesar 5,49 persen. Pertumbuhan ekonomi tertinggi dicapai oleh kategori Jasa Pendidikan sebesar 20,53 persen. Sedangkan seluruh kategori ekonomi PDRB yang lain pada tahun 2015 mencatat pertumbuhan yang positif kecuali sektor Pertanian.

Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Cimahi pada tahun 2015 atas dasar harga berlaku mencapai Rp 22,65 triliun sedangkan PDRB atas dasar harga konstan tercatat sebesar Rp 17,88 triliun. Bila dibandingkan dengan tahun

sebelumnya, PDRB atas dasar harga berlaku mengalami kenaikan sebesar Rp 2,01 triliun atau meningkat sebesar 10,10 persen dari tahun sebelumnya. Begitu pula dengan PDRB atas dasar harga konstan yang mengalami kenaikan sebesar Rp 0,92 triliun atau meningkat sebesar 5,43 persen dari tahun sebelumnya.

Tabel PDRB Kota Cimahi 2014-2015

Produk Domestik Regional Bruto Kota Cimahi Atas Dasar Harga Berlaku
Menurut Kategori (juta rupiah), 2014-2015
Gross Regional Domestic Product Cimahi Current Market Prices
According Category (million), 2014-2015

Kategori/Category (1)	Tahun/Year	
	2014* (2)	2015** (3)
A. Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	53.801,87	55.143,80
B. Pertambangan dan Penggalian	0,00	0,00
C. Industri Pengolahan	9.752.252,38	10.598.857,32
D. Pengadaan Listrik dan Gas	49.359,75	54.903,67
E. Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	11.062,57	13.240,90
F. Konstruksi	2.619.494,75	2.830.125,47
G. Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	3.600.479,43	3.971.962,98
H. Transportasi dan Pergudangan	754.946,80	894.841,31
I. Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	285.428,35	293.376,66
J. Informasi dan Komunikasi	859.816,17	1.008.763,07
K. Jasa Keuangan dan Asuransi	590.403,40	676.609,12
L. Real Estat	187.616,20	204.521,30
M, N. Jasa Perusahaan	34.738,14	38.893,22
O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	549.542,89	607.451,51
P. Jasa Pendidikan	723.138,59	831.806,93
Q. Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	175.447,36	210.301,11
R,S,T,U. Jasa lainnya	321.191,29	354.386,31
PDRB	20.568.719,92	22.645.184,66

* Angka Sementara
** Angka Sangat Sementara
Sumber : BPS Kota Cimahi
Sources : BPS Cimahi City

Sebagai salah satu langkah awal untuk mewujudkan *good governance* dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, sejak berdirinya pada tahun 2001 Pemerintah Kota Cimahi telah mulai merintis upaya peningkatan pelayanan publik yang memberikan apresiasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat berpengaruh

terhadap peningkatan perekonomian di Daerah adalah pelayanan perizinan investasi yang saat ini disadari atau tidak telah mendapat sorotan yang bersifat marginal dari berbagai pihak. Upaya Pemerintah dalam menata pelayanan perizinan sangat proaktif yaitu dengan terbitnya Inpres Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, hal ini dilatarbelakangi hasil beberapa studi yang dilakukan oleh pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa hambatan dalam proses perizinan di Indonesia antara lain : (1) Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi; (2) Prosedur perizinan yang berbelit-belit; (3) Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit; (4) Waktu penyelesaian izin cukup lama dan tidak pasti.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, membawa angin baru bagi penanaman modal di Indonesia. Para investor baik dari dalam maupun luar negeri semakin memperoleh kepastian hukum yang jelas, yang sekaligus pula memberikan gambaran kepada pemerintah daerah tentang dasar-dasar aturan mengenai penanaman modal dan investasi di daerah. Lahirnya undang-undang ini tidak terlepas dari perkembangan masyarakat yang dinamis, baik di dalam maupun di dunia internasional, terlebih lagi era masa kini yang lebih dikenal sebagai era globalisasi, arus perputaran modal pun demikian cepat dari satu tempat ke tempat lain. Hal ini juga tercermin dalam konsideran

Undang-Undang ini yang menyebutkan bahwa untuk mempercepat pembangunan ekonomi nasional dan mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia diperlukan peningkatan penanaman modal untuk mengolah potensi ekonomi menjadi kekuatan ekonomi yang riil dengan menggunakan modal yang berasal baik itu dari dalam negeri maupun dari luar negeri, bahwa dalam menghadapi perubahan perekonomian global dan keikutsertaan Indonesia dalam berbagai kerja sama internasional perlu diciptakan iklim penanaman modal yang kondusif, promotif, memberikan kepastian hukum, keadilan dan efisien dengan memperhatikan kepentingan ekonomi nasional.

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, sebagai perwujudan pembagian urusan dan kewenangan di pemerintahan agar menjadi lebih jelas dan terfokus. Penanaman modal sebagaimana diatur dalam Pasal 7 ayat (2) peraturan ini menyebutkan Penanaman Modal (investasi) sebagai salah satu Urusan Wajib yaitu urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Perizinan sebagai gerbang investasi tentu saja

menjadi pionir dalam penyelenggaraan penanaman modal di daerah.

Beranjak dari hal tersebut diatas, Pemerintah Kota Cimahi pada tanggal 7 Maret 2007 telah meresmikan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang awalnya berada pada Dinas Penanaman Modal Kota Cimahi, saat ini dikelola oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi. Lembaga ini secara fungsional memberikan pelayanan perizinan investasi di daerah, dimana diharapkan terselenggaranya aktivitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dan dunia usaha dapat dilakukan secara cepat, mudah, transparan dan pasti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada tahun 2016, dengan diterbitkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Lembaga Teknis Daerah Kota Cimahi, maka terbentuk Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Cimahi yang merupakan penyatuan kedua Struktur Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) yaitu Kantor Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) menjadi sebagai salah satu SOPD bentukan baru, dan mulai tahun 2017 dengan adanya Perda Nomor 6 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Cimahi, maka Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) menjadi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dengan memperhatikan kebijakan nasional, propinsi serta visi RPJMD Kota Cimahi 2013-2017, maka Visi BPMPTSP pada periode 2016-2017 adalah sebagai berikut: "Memiliki daya saing kota dengan menciptakan iklim investasi untuk pengembangan ekonomi lokal yang berbasis industri kreatif"

Misi Sesuai dengan visi 2016-2017, misi BPMPTSP meliputi 3 (tiga) hal berikut (1) Meningkatkan promosi dan kerja sama dalam rangka meningkatkan investasi berbasis potensi lokal yang berdaya saing (2) Meningkatkan kualitas pelayanan dan iklim investasi yang kondusif (3) Meningkatkan manajemen administrasi perkantoran yang efektif dan efisien.

Pelayanan DPMPTSP Kota Cimahi

Terdapat 59 pelayanan yang ditangani DPMPTSP Kota Cimahi, yakni:

1. Izin Prinsip
2. Izin Lokasi
3. Izin Peruntukan dan Penggunaan Tanah (IPPT)
4. Keterangan Rencana Kota (KRK)
5. Pengesahan Gambar Konstruksi
6. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
7. Izin Penyelenggaraan Reklame
8. Izin Pemanfaatan dan
9. Izin Prinsip Penanaman Modal
10. Izin Prinsip Perubahan Penanaan Modxal

-
- | | |
|---|---|
| 11. Izin Usaha Penanaman Modal | Operasional Tidak Dalam Trayek |
| 12. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal | 38. Izin Penyelenggaraan Usaha Parkir |
| 13. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan (merger) Penanaman Modal | 39. Izin Mendirikan Klinik (Pratama dan Utama) |
| 14. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal | 40. Izin Operasional Klinik (Pratama dan Utama) |
| 15. Izin Gangguan (IG/HO) | 41. Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C dan D |
| 16. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | 42. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D |
| 17. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) | 43. Izin Pengobatan Tradisional |
| 18. Tanda Daftar Gudang (TDG) | 44. Izin Penyelenggaraan Apotek |
| 19. Surat Izin Usaha Konstruksi (SIUJK) | 45. Izin Laboratorium |
| 20. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) | 46. Izin Penyelenggaraan Radiologi (Rontgen) |
| 21. Izin Usaha Toko Moderen (SIUTM) | 47. Izin Optikal |
| 22. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T) | 48. Izin Sarana Pelayanan Rehabilitasi Penyalahgunaan NAPZA |
| 23. Izin Usaha Pusat Pembelian (IUPP) | 49. Izin Toko Obat |
| 24. Persetujuan Penyelenggaraan Pameran Dalam Negeri Lokal | 50. Izin Toko Alat Kesehatan |
| 25. Surat Tanda Daftar Usaha Waralaba (STPW) | 51. Izin Bejana Tekan |
| 26. Izin Pemakaian Kios (IPK) | 52. Izin Pesawat Uap |
| 27. Izin Usaha Industri (IUI) | 53. Izin Pesawat Pembangkit Listrik |
| 28. Izin Perluasan (IP) | 54. Izin Instalasi Listrik |
| 29. Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) | 55. Izin Pesawat Angkat Angkut |
| 30. Izin Penyimpanan Limbah B3 | 56. Izin Pengawasan dan Instalasi Penyalur Petir |
| 31. Izin Pengumpulan Limbah B3 | 57. Izin Alarm Deteksi Kebakaran |
| 32. Izin Usaha Angkutan (IUA) | 58. Izin Pendidikan Non Formal |
| 33. Petikan Izin Usaha Angkutan | 59. Izin Pendirian Sekolah Swasta |
| 34. Izin Itrayek (IT) | |
| 35. Kartu Pengawasan Izin Trayek | |
| 36. Izin Operasional Tidak Dalam Trayek | |
| 37. Kartu Pengawasan Izin | |
- Guna memberikan pelayanan yang maksimal dengan kemudahan, kecepatan dan kemurahan bagi masyarakatnya, maka pemerintah Kota Cimahi membuka secara online dalam hal pengurusan Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Yang dilakukan secara *online* adalah proses pendaftarannya, sedangkan untuk proses

pemberkasan atau verifikasi harus tetap dilakukan secara manual. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa sarana yang belum memadai seperti kurangnya alat scanner dan untuk pelayanan dalam hal pengurusan dan pembuatan IMB masih dilakukan secara manual.

Selain itu, DPMPTSP Kota Cimahi juga telah melakukan peningkatan kenyamanan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat, yakni dengan diberlakukannya penolakan atau anti pungli dalam proses pengurusan surat perizinan maupun non- perizinan. Untuk mencegah tindakan atau kegiatan illegal seperti pungutan liar pada pelayanan di sektor perizinan maka pihak DPMPTSP telah memfasilitasi CCTV di beberapa sudut ruang pelayanan dan membentuk Satgas anti pungli dengan nama Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli). Diharapkan dengan adanya antisipasi dan kerjasama dari berbagai pihak maka kegiatan pungli dalam DPMPTSP Kota Cimahi tidak terjadi.

Saat ini, dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik atau masyarakat, pemerintah Kota Depok sangat menekankan kinerja dan loyalitas yang tinggi. Hal tersebut direalisasikan dengan memberikan pelayanan yang maksimal, efisien, efektif dan memudahkan dalam hal regulasi dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP).

Dalam DPMPTSP terdapat empat bidang yakni:

1. Bidang Penanaman Modal, yang membawahi dua seksi;
 - a. Seksi perencanaan, pengembangan, promosi dan kerjasama penanaman modal.
 - b. Seksi bimbingan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.
2. Bidang Pelayanan, yang membawahi dua seksi;
 - a. Seksi data dan informasi.
 - b. Seksi koordinasi lapangan dan penelitian.
3. Bidang Perizinan dan Non-Perizinan, yang membawahi dua seksi;
 - a. Seksi perizinan dan non-perizinan usaha, sosial budaya.
 - b. Seksi perizinan dan non-perizinan bangunan.
4. Bidang Pengawasan dan Pengaduan, yang membawahi dua seksi;
 - a. Seksi pengawasan perizinan.
 - b. Seksi pengaduan dan regulasi.

Pemberlakuan pelayanan satu pintu yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Cimahi melalui DPMPTSP dalam hal pelayanan perizinan maupun non-perizinan merupakan suatu perwujudan dari realisasi peningkatan prasarana bagi masyarakat Kota Cimahi. Dan apa yang diharapkan dari DPMPTSP Kota Cimahi telah terwujud, yakni menjadikan Kota Depok sebagai Kota Mandiri yang memiliki sarana dan prasarana yang seimbang serta

masyarakat yang peduli terhadap perubahan tetapi tetap patuh pada peraturan.

Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 26 tahun 2004 yang utamanya diwujudkan dalam aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Tujuan dari Keputusan Menpan ini adalah untuk menciptakan keterbukaan informasi pelayanan publik, yang kemudian didukung dengan Undang-Undang No. 18 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi pelayanan publik.

Riswandha (2003), mengatakan transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan. Dalam konteks

transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparatur memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparatur yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan.

Informasi tidak langsung adalah informasi yang didapatkan melalui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamflet dan lain-lain.

Informasi secara langsung tentang prosedur pelayanan pada DPMPTSP Kota Cimahi bisa didapatkan melalui penjelasan oleh petugas terkait ketika ada sesuatu yang kurang jelas. Sedangkan untuk informasi secara tidak langsung terlihat dari adanya informasi prosedur administrasi berupa banner dan spanduk serta bagan alir yang telah dipasang di depan ruang pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena berfungsi sebagai petunjuk kerja

pemberian pelayanan, informasi bagi penerima layanan, media publikasi secara terbuka, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, dan pengendali / alat kontrol dan acuan masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian dan pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja pelayanan (Ratminto & Atik, 2014).

Hasil penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kota Cimahi dalam pembuatan Untuk IMB (Izin Mendirikan Bangunan) kepada masyarakat terdapat masalah diantaranya adalah kendala di masyarakatnya itu sendiri yang tidak mempunyai atau tidak melengkapi persyaratan dan dokumen teknis, seperti yang diketahui syarat dalam pembuatan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) ini sendiri adalah dokumen teknis diantaranya yaitu gambar, perhitungan kontruksi, dan sondir untuk bangunan yang akan di bangun dengan dua lantai. Oleh karena itu upaya dari DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Cimahi dalam mempercepat membantu masyarakat untuk mempercepat proses mendapatkan izin.

Ada beberapa yang difasilitasi oleh DPMPTSP Kota Cimahi yaitu untuk masyarakat yang tidak mampu seperti contoh gambar, perhitungan konstruksi dan juga sondirnya itu sendiri, jika masyarakat belum mempunyai persyaratan teknis DPMPTSP Kota Cimahi akan mengarahkan dan memberitahu masyarakat kepada bagian yang tepat

diluar dari DPMPTSP itu sendiri seperti kepada mahasiswa/I teknik sipil dari Universitas Jendral Ahmad Yani (UNJANI) yang biasanya dikordinasikan untuk melengkapi persyaratan tersebut dengan masyarakat setempat, jadi jika masyarakat memiliki Kendala-kendala persyaratan teknis perizininan akan dibantu oleh mahasiswa/I tersebut. Kendala kedua yang di hadapi oleh DPMPTSP Kota Cimahi yaitu ada sebagian kecil masyarakat yang belum mempunyai hak kepemilikan tanahnya itu sendiri yaitu sertifikat tanah. Misalnya hanya mempunyai tanah berbentuk letter C dari garis tanah keturunan itu adalah salah satu kendala karena batas tanah yang sesuai dengan prosedur belum punya atau hasil ukurnya belum ada.

Program dari DPMPTSP Kota Cimahi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat yaitu melalui sosialisasi kepada masyarakat setiap tahunnya di tiap kecamatan, terkait dengan IMB, latar belakang dari sosialisasi DPMPTSP kepada masyarakat ini adalah masyarakat cimahi yang hanya tahu membangun sebuah bangunan dan tanpa dilengkapi dengan surat IMB itu sendiri, oleh karena itu DPMPTSP Kota Cimahi ini memilih sosialisasi kepada masyarakat nya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa proses input dalam efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan DPMPTSP Kota Cimahi dilihat dari fasilitas fisik, proses produksi, material, modal, dan sumber daya manusia. Hal tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari sarana prasarana yang masih kurang, anggaran yang belum maksimal serta jumlah SDM yang ahli yang masih kurang mengakibatkan terhambatnya efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP kota cimahi terhambat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan agar DPMPTSP Kota Cimahi harus lebih mengefektifkan pelayanan izin mendirikan bangunan

DAFTAR PUSTAKA

a. berasal dari buku teks:

Aminuddin Ilmar, Hukum Penanaman Modal di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2010)

Lusiana, Usaha Penanaman Modal di Indonesia, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012)

Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Zethaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York : The Free Press

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar maju