

INOVASI PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) *DELIVERY*

DI KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA

Rizky Octavia

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rizkyoctavia3@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya sebagai salah satu instansi pemerintahan daerah Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan pelayanannya membuat layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* adalah inovasi layanan antar pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) langsung ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini pertama kali di uji cobakan di Kecamatan Jambangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah 5 faktor keberhasilan yang meliputi Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, Manajemen Resiko, Sumber Daya Manusia dan Teknologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* sudah berhasil berjalan dengan baik. Faktor Kepemimpinan dalam penelitian ini adalah Peran dan tanggung jawab pemimpin ditunjukkan dengan terciptanya layanan ini dan masih berlangsungnya layanan ini meskipun hasil yang diharapkan masih belum sesuai dengan target yang diharapkan. Manajemen/Organisasi menjelaskan visi, misi dan strategi dalam menciptakan inovasi berupa memberikan pelayanan cepat, mudah dan semaksimal mungkin, sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung, serta bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyedia jaringan *server* Aplikasi Proses IMB. Manajemen resiko dalam penelitian ini adalah segera mengatasi dan menyelesaikan permasalahan serta diadakannya evaluasi setiap 3 bulan sekali terhadap masalah yang dihadapi, akan tetapi pihak dinas tidak tegas dalam memberikan sanksi terkait masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB. Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan ini sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidang dan pekerjaan berkaitan dengan IMB. Teknologi yang digunakan pada inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* menggunakan Aplikasi Proses IMB, aplikasi ini hanya dapat diakses oleh petugas saja, sedangkan aplikasi untuk masyarakat sendiri tidak disediakan. Saran penulis adalah agar pihak dinas tetap memberikan pelatihan untuk petugas, menyediakan aplikasi yang dapat diakses masyarakat untuk mengakses pelayanan ini, bekerja sama dengan pihak swasta untuk meningkatkan jaringan aplikasi serta memberikan sanksi tegas terhadap masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB, dan pelimpahan proses pembayaran retribusi surat IMB di kecamatan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, IMB-Delivery

Abstract

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya as one of the regional government agencies in the City of Surabaya in order to improve its services to make services Building Permit (IMB) Delivery. Building Permit Services (IMB) Delivery is a service innovation between the management of Building Permit (IMB) directly to the applicant's home free of

charge. Building Establishment Permit (IMB) Delivery was first tested in Jambangan District. The purpose of this research is to describe the innovation of Building Permit (IMB) Delivery service. The type of research used is descriptive by using qualitative approach. The theories used to analyze this research are 5 success factors that include Leadership, Management / Organization, Risk Management, Human Resources and Technology. Technique of collecting data is done through observation, interview and documentation. Data analysis is done by data reduction, data presentation, conclusion and verification. The results showed that the service innovation Building Permit (IMB) Delivery has been successfully running well. Leadership factor in this research is Leader role and responsibility indicated by the creation of this service and still ongoing of this service even though expected result still not according to target which expected. Management / Organization explains the vision, mission and strategy in creating innovations in the form of providing services quickly, easily and maximally, socialization directly or indirectly, and cooperate with the Office of Communications and Informatics as a provider of network server Application Process IMB. Risk management in this research is to immediately overcome and solve problems and evaluate every 3 months on the problems faced, but the agency is not firm in giving sanction related community whose building does not have IMB. Human Resource Capability in this service already has capability in accordance with field and work related to IMB. The technology used in service innovation Building Permit (IMB) Delivery using Application Process IMB, this application can only be accessed by officers only, while the application for the community itself is not provided. The author's suggestion is to keep the agency in charge of providing training to officers, providing applications accessible to the public to access these services, working with the private sector to improve the network of applications and to give strict sanctions against people whose buildings do not have IMB and the transfer of levy IMB in the districts.

Keywords: Inovation, Service, IMB-Delivery

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan Publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah :

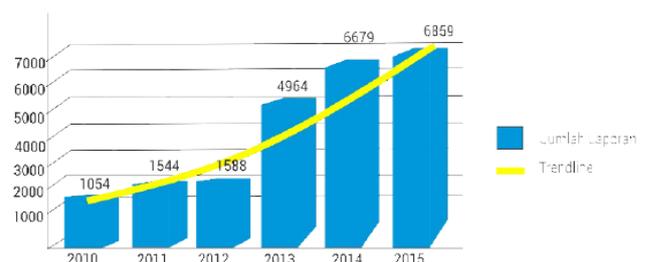
“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan cepat, pemerintah diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Akan tetapi pada kenyataannya kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat yakni belum efektif dan efisien, Menurut Sinambela dalam Oktariyanda (2013:180) menjelaskan:

“Bahwa dalam perkembangannya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan di lihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan publik.”

Ketidaksesuaian harapan masyarakat terkait pelayanan publik di Indonesia akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketidakpercayaan dari masyarakat itu dapat berbentuk protes yang biasanya disampaikan kepada lembaga pemerintah Ombudsman, Berikut data pengaduan masyarakat dari tahun 2010-2015 terkait buruknya pelayanan publik di Indonesia.

Grafik 1.1
Laporan Tahunan Ombudsman RI



Sumber : www.Ombudsman.go.id

Grafik di atas menggambarkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun 2010-2015 semakin meningkat. Sedangkan menurut banyaknya pengaduan keluhan dilihat dari klasifikasi instansi terlapor, yang menempati urutan 3 terbanyak adalah yang pertama pemerintah daerah, kepolisian, dan instansi kementerian. Dilihat dari data dibawah menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah menduduki peringkat teratas instansi terlapor terkait buruknya pelayanan publik yang diberikan. Berikut

Grafik data Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor:

Grafik 1.2 :
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

No	Nama Instansi	Jumlah Laporan
1	Pemerintah Daerah	2854
2	Kepolisian	806
3	Kementerian	661
4	BUMN/BUMD	629
5	Badan Pertanahan Nasional	530
6	Lain-lain	392
7	Lembaga Peradilan	262
8	Lembaga Pendidikan Negeri	146
9	Perbankan	140
10	Kejaksaan	117
11	Rumah Sakit Pemerintah	71
12	Perguruan Tinggi Negeri	70
13	Komisi Negara/LNS	67
14	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	55
15	Tentara Nasional Indonesia	39
16	Dewan Perwakilan Rakyat	20

Dengan adanya data yang menunjukkan Pemerintah daerah menempati urutan nomer satu berdasarkan jumlah laporan masyarakat terkait instansi terlapor, memberikan sebuah motivasi pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang tidak memuaskan banyak dirasakan oleh masyarakat, seperti halnya masyarakat Kota Surabaya. Namun Pemerintah Kota Surabaya dengan berbagai instansi pemerintah yang ada di Kota Surabaya sudah mulai menciptakan produk inovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu instansi Pemerintah Kota Surabaya yakni Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang meluncurkan inovasi baru dalam pelayanannya berkaitan dengan perizinan. Bidang perizinan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi keluhan masyarakat, persoalan yang masih sering dirasakan bahwa pelayanan publik di bidang perizinan masih belum memuaskan antara lain karena proses administrasi yang panjang dan ribet, waktu yang lama sehingga terkadang memunculkan praktek percaloan.

Produk inovasi baru yang telah diluncurkan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang terkait bidang perizinan yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* adalah inovasi layanan antar Surat IMB langsung ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini diresmikan oleh Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini di Kecamatan Jambangan pada tanggal 31 Mei 2017. Uji coba penerapan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini dilakukan di Kecamatan Jambangan karena lokasi Kantor Kecamatan Jambangan dengan lokasi wilayah kecamatan tidak terlalu jauh.

Menurut Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Ery Cahyadi:

“Sistem *delivery* ini merupakan solusi bagi warga yang sibuk sehingga tidak sempat mengurus berkas. Tinggal telepon saja petugas di kecamatan nanti datang dan kalau berkas lengkap dan dibayar, nanti akan diantar kalau sudah selesai.” (<http://www.lensaindonesia.com>)

Sedangkan menurut Sandy yang merupakan salah satu staf Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Jambangan menyebutkan ada beberapa keluhan dari masyarakat dalam pengurusan IMB *Delivery* ini yakni:

“kalau keluhan sih banyak, mbak. Misalnya banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait banyaknya persyaratan pengurusan IMB *Delivery* ini, terus juga banyak surat IMB yang tidak bisa keluar dikarenakan tanahnya dekat jalan tol”

Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini diterapkan di Kecamatan Jambangan ini hanya melayani pengurusan Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) non pengembang atau rumah tinggal, tidak bertingkat dan bangunan bertingkat sampai dengan 2 (dua) lantai dengan luas bangunan sampai dengan 500 m² (lima ratus meter persegi), selebihnya seperti pengurusan Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pengembang atau non tempat tinggal masih harus di urus di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang berada di gedung Siola Kota Surabaya dan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang .

Mengingat bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini bisa untuk dijadikan percontohan bagi daerah-daerah lainnya dan pada tahun 2018 direncanakan akan diterapkan di 16 kecamatan yang ada di Surabaya, begitu pula manfaatnya maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya”

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang meliputi Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen/Organisasi (*Management/Organization*), Manajemen Resiko (*Management Risk*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis faktor keberhasilan menurut menurut Cook, Matthews dan Irwin untuk mengetahui keberhasilan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang terhadap pelayanan tersebut. Teori keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin mencakup lima faktor. Dan berikut ini penjelasannya:

1. Kepemimpinan

Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan sebuah proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide kreatif. Seorang pemimpin harus dapat membangun kepercayaan staf, mengenalkan perbaikan proses, memberdayakan staf untuk mengambil inisiatif, membangun kerjasama lintas unit, menyebarkan pengetahuan perusahaan, dan mengurangi hambatan terhadap perubahan pada tahap awal adopsi inovasi. Dalam penelitian ini keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh peran, tanggung jawab dan komitmen dari pemimpin.

Dalam menjalankan sebuah inovasi pelayanan diperlukan seorang pemimpin, pemimpin dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* sekaligus pencetus inovasi adalah Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang yakni Bapak Ery Cahyadi, ST, M.MT.. Peran Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang yakni Bapak Ery Cahyadi, ST, M.MT., adalah memberikan arahan dan dorongan dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*.

Selain peran, tanggung jawab dari seorang pemimpin juga sangat penting untuk keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*. Penanggung jawab dari layanan ini adalah Bapak Renhan ST. M.MT selaku Kepala Bidang Tata Bagunan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang. Penanggung jawab layanan ini memiliki peran bertanggung jawab atas segala sesuatu dalam pelaksanaan pelayanan ini. Selain peran dan tanggung jawab pemimpin, komitmen seorang pemimpin juga diperlukan dalam keberhasilan suatu inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi ini pemimpin dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang berkomitmen memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* dengan cepat, mudah dan tanpa dipungut biaya. Selain komitmen dari pemimpin Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang, pemimpin Kecamatan Jambangan juga berkomitmen membantu menyelesaikan pelayanan ini dengan menugaskan bawahannya membantu pekayanan IMB *Delivery* tanpa dipungut biaya.

Berkat komitmen dari pemimpin-pemimpin tersebut pelayanan ini sampai saat ini masih berjalan meskipun hasilnya belum sesuai dengan harapan.

2. Manajemen/Organisasi

Selain kepemimpinan (*leadership*) faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan dari inovasi pelayanan publik adalah manajemen dari organisasi. Manajemen dari penelitian ini adalah bagaimana visi, misi dan strategi organisasi yang digunakan untuk keberhasilan dari pelayanan ini.

Adapun visi dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang adalah Mendorong Perwujudan Penataan Ruang, Bangunan Dan Pemukiman Yang Berkualitas Dan Berkelanjutan. Adapun salah satu misi dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang adalah meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya visi dan misi tersebut mendorong Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang meningkatkan kinerja pelayanan melalui inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery*.

Strategi yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang serta pihak Kecamatan Jambangan adalah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat pengguna IMB *Delivery*. Sedangkan untuk menyukseskan pelayanan IMB *Delivery* dari pihak Kecamatan Jambangan menugaskan pegawainya untuk memberikan sosialisasi langsung pada masyarakat yang terlihat membangun rumah atau mereovasi rumah untuk mengurus IMB. Sosialisasi terkait pelayanan IMB *Delivery* juga dilakukan saat *launching* pelayanan IMB *Delivery* pada tanggal 31 Mei 2017 lalu oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini serta pada bulan Agustus diadakan seminar sosialisasi terkait pelayanan ini di Kecamatan Jambangan oleh pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang. Sosialisasi terkait IMB *Delivery* selain saat *launching* dan seminar, sosialisasi layanan IMB *Delivery* juga melalui surat edaran yang dikeluarkan oleh Kecamatan Jambangan.

Selain strategi memberikan pelayanan yang cepat dan mudah serta sosialisasi juga ada penggunaan jaringan inovasi. Penggunaan jaringan inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* adalah dengan berkerjasama dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, yakni sebagai penyedia *server* Aplikasi Proses IMB.

3. Manajemen Resiko

Manajemen resiko (*Risk Management*) dalam penelitian ini adalah bagaimana cara pengelolaan terhadap masalah yang akan timbul selama proses

inovasi. Untuk keberhasilan inovasi pelayanan juga membutuhkan pengelolaan resiko yang baik agar dapat mencegah timbulnya masalah dikemudian hari. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* sering terjadi masalah yang tak terduga selama pelaksanaannya. Hal tersebut dirasakan oleh petugas dan adanya masyarakat yang komplain.

Masalah yang pernah terjadi adalah jaringan *server* Aplikasi Proses IMB *error* atau *trouble* sehingga menghambat proses pembuatan IMB. Bahkan pernah ada masalah *server* putus selama 1 minggu lamanya ketika ada kegiatan pemasangan paku bumi di perbaikan jembatan Jambangan. Hal tersebut tentu menghambat pekerjaan dan pembuatan surat IMB. Masalah selanjutnya adalah beberapa pemohon sering komplain karena kesalahan penulisan nama di surat IMB yang sudah jadi. Selain itu banyak pemohon juga yang komplain karena banyaknya syarat dalam pembuatan surat IMB dan proses pembayaran surat IMB yang masih harus dilakukan di Siola. Masalah lain adalah tidak keluarnya surat IMB dikarenakan rumah pemohon IMB berdekatan dengan jalan tol. Serta pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang tidak tegas dalam memberikan sanksi kepada masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB.

Untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul seperti jaringan *error* atau *trouble* pihak dinas maupun kecamatan langsung menghubungi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika selaku penyedia layanan *server* Aplikasi Proses IMB. Sedangkan untuk kesalahan penulisan nama pihak Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang segera memperbaiki dan memperoses kembali. Untuk masalah pembayaran memang masih harus dilakukan di gedung siola karena jika dilakukan di kecamatan maka akan menyulitkan petugas karena harus bolak balik kecamatan, bank dan siola untuk verifikasi pembayaran. Sedangkan untuk masalah surat IMB yang tidak keluar karena rumah pemohon berdekatan dengan jalan tol, pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Cipta Karya dan Tata Ruang memanggil pemohon yang bersangkutan untuk diberi penjelasan perihal ketentuan tata wilayah kota dan sebagainya, seumpama suatu saat rumah pemohon tersebut terkena rencana tata kota semisal nya pelebaran jalan, pihak dinas akan memberi ganti rugi asal ada bukti kepemilikan yang sah, akan tetapi untuk surat IMB nya masih tetap tidak bisa keluar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang maupun Kecamatan Jambangan secara cepat melakukan perbaikan terhadap masalah yang muncul. Akan tetapi pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang tidak tegas dalam memberikan sanksi kepada masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu inovasi juga ditentukan dengan Kemampuan Sumber Daya Manusia. Inovasi dapat berhasil apabila dapat memanfaatkan kemampuan sumber daya manusia dengan baik. Petugas pada inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* terdiri dari 5 pegawai yang berasal dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang. Tiga pegawai dari Bidang Tata Bangunan dan 2 pegawai dari Bidang Pemetaan dan Tata Ruang.

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini, kelima pegawai tersebut tidak mendapatkan pelatihan-pelatihan khusus. Hal tersebut dikarenakan kelima petugas tersebut sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidang dan pekerjaan berkaitan dengan IMB sebelum di tempat di Kecamatan Jambangan, sehingga tidak memerlukan pelatihan khusus. Selain itu awal diterima bekerja di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang kelima pegawai tersebut sudah melalui proses rekrutmen yang ketat sehingga sudah memahami tugasnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang tidak melakukan pelatihan khusus kepada kelima pegawai yang ditempatkan di Kecamatan Jambangan untuk pelayanan IMB *Delivery*. Hal itu dikarenakan petugas tersebut sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidang dan pekerjaan berkaitan dengan IMB.

5. Teknologi

Faktor kelima penentu keberhasilan suatu inovasi pelayanan adalah Teknologi (*Technology*) yang digunakan. Pada inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* menggunakan Aplikasi Proses IMB. Aplikasi Proses IMB hanya dapat diakses oleh petugas saja, sedangkan aplikasi untuk masyarakat sendiri tidak disediakan.

Aplikasi Proses IMB hanya dapat diakses oleh petugas dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyedia *server* Aplikasi Proses IMB.

Sehingga dapat disimpulkan dalam pelayanan ini hanya terdapat Aplikasi Proses IMB yang hanya dapat di akses oleh petugas Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang untuk menginput data persyaratan pembuatan IMB.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* merupakan inovasi yang diciptakan oleh pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya. Inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* diresmikan pada tanggal 31 Mei 2017 bertepatan dengan hari ulang tahun Kota Surabaya. Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* adalah inovasi layanan antar pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) langsung ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* ini oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang pertama kali di uji cobakan di Kecamatan Jambangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* yang diciptakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya sudah berhasil berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari terpenuhinya 5 faktor keberhasilan yang dikemukakan oleh Cook, Matthews & Irwin (2009) meliputi Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen/Organisasi (*Management/Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*).

Yang pertama adalah faktor Kepemimpinan (*Leadership*) dimana seorang pemimpin merupakan penentu dalam sebuah keberhasilan inovasi. Faktor Kepemimpinan (*Leadership*) dalam penelitian ini adalah peran pemimpin dalam memberikan arahan dan dorongan agar terwujudnya pelayanan ini, serta bertanggung jawab atas segala sesuatu dalam pelaksanaan pelayanan ini. Peran dan tanggung jawab pemimpin ditunjukkan dengan terciptanya layanan ini dan masih berlangsungnya layanan ini meskipun hasil yang diharapkan masih belum sesuai dengan target yang diharapkan.

Manajemen/Organisasi (*Management/Organization*) ditunjukkan dengan adanya visi & misi organisasi yang mendorong terciptanya inovasi. Strategi organisasi yakni dengan memberikan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung. Strategi lainnya yakni bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyedia jaringan *server* Aplikasi Proses IMB.

Manajemen resiko (*Risk Management*) dalam penelitian ini adalah bagaimana cara pengelolaan terhadap masalah yang akan timbul selama proses inovasi. Dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* masalah yang muncul adalah jaringan *server* Aplikasi Proses IMB *error* atau *trouble*, kesalahan penulisan nama di surat IMB yang sudah jadi dan proses pembayaran yang maish harus di UPTSA Siola, serta tidak keluarnya surat IMB dikarenakan rumah pemohon IMB berdekatan dengan jalan tol. Selain itu pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang tidak tegas dalam memberikan sanksi kepada masyarakat yang bangunannya tidak memiliki IMB. Upaya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan

Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang dan Kecamatan Jambangan adalah dengan segera mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Serta diadakannya evaluasi setiap 3 bulan sekali terhadap masalah yang dihadapi.

Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan ini sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidang dan pekerjaan berkaitan dengan IMB. Jadi tidak perlu adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk petugas. Teknologi (*Technology*) yang digunakan pada inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) *Delivery* menggunakan Aplikasi Proses IMB. Aplikasi Proses IMB hanya dapat diakses oleh petugas saja, sedangkan aplikasi untuk masyarakat sendiri tidak disediakan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap proses manajemen strategi Program Literasi Hutan yaitu sebagai berikut:

1. Akan lebih baik lagi jika petugas tetap diberikan pelatihan agar meningkatkan kemampuan petugas.
2. Akan lebih baik lagi jika proses pembayaran dapat dilakukan di kecamatan.
3. Akan lebih baik lagi layanan Izin Mendirikan Bangunan *Delivery* ini menyediakan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mengurus IMB.
4. Akan lebih baik lagi pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan sanksi yang tegas terkait masyarakat yang bangunannya tidak ber IMB.
5. Akan lebih baik lagi pihak Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang bekerjasama dengan pihak swasta terkait penyediaan *server* Aplikasi Proses IMB.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffudin, Saebani, Beni Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Andayani, Sintia. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oeh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*

- dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan).
Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Universitas Airlangga.
- Anggadwita, Grisna, dkk, 2013, *Service Innovation in Public Sector A Acse Study on PT. Kereta Api Indonesia*, Journal of Social and Development Sciences. Vol. 4, No. 7 Proceeding 8th Asian Bussnines Conference.
- Cook, G., Matthews, M. & Irwin, S. (2009). *Innovation in The Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Directions*, Australia National Audit Office.
- Fitriah, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2 Nomer 1. Universitas Airlangga.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan di Daerah*. Banyumedia Publishing: Jatim.
- Fadilla, Atika Nur. 2016. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto*.Publika. Vol. 4 No. 10. Universitas Negeri Surabaya
- Oktariyanda, Trena Aktiva.2013. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal*. Universitas Brawijaya
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Menpan No. 30 Tahun 2004 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menpan No. 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2009 Tentang Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Walikota No. 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya