

**STRATEGI LAYANAN
PENGURUSAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
DI DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
SURABAYA**

ALDY DWI ALVIANTO

(S1. Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA) aldydw7@gmail.com

**STRATEGI LAYANAN PENGURUSAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS
CIPTA KARYA DAN TATA RUANG SURABAYA**

Abstrak

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah merupakan alat pengendali pemanfaatan ruang serta berfungsi sebagai jaminan kepastian Hukum atas bangunan. Berkaitan dengan pelayanan perizinan khususnya IMB, pemerintah dan khususnya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya harus menetapkan standar pelayanan yang optimal guna mengubah citra aparatur yang sebelumnya di pandang lamban menjadi efisien dan efektif sesuai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Strategi Layanan Mobil Keliling dalam Pengurusan IMB di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Focus dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, antara lain: strategi ini, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya. Penelitian ini memilih lokasi di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya. Teknik pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya strategi yang dibuat oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya melihat konsep David Osborne antara lain: **Pertama**, strategi inti (adanya peraturan berkaitan dengan IMB, adanya penerapan 5 (lima) pilar utama berdasarkan misi DCKTR. Kedua, strategi konsekuensi (adanya hukuman dan imbalan, pemberian insentif, pemberian disentif, serta adanya pegawai yang baik. Ketiga, strategi pelanggan (adanya mobil keliling, adanya kotak saran, adanya *Website* DCKTR, serta adanya Kontak Tanya. Keempat, strategi pengawasan (pembenahan pengurusan IMB, adanya pelatihan bagi calon pegawai DCKTR, membantu menggambar bagi masyarakat umum dalam IMB, serta adanya petugas Humas. Kelima, strategi budaya (bersikap ramah serta sopan, memberikan senyuman serta mengucapkan terimakasih, setiap hari Jumat, rapat kecil untuk evaluasi pegawai yang mengurus bagian IMB.

Rekomendasi tersebut antara lain agar strategi yang dilaksanakan benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik, benar-benar menempatkan dirinya sebagai pelayan publik, harus bersabar dalam memberikan pelayanannya. Perlunya sosialisasi bahwa pengurusan IMB dapat dilakukan secara *online* serta meningkatkan pelayanan pengurusan IMB melalui mobil keliling sehingga masyarakat umum yang belum terjangkau dapat dijangkau melalui mobil keliling.

Kata Kunci : IMB, Strategi Pelayanan Dinas Cipta dan Tata Ruang Surabaya.

Abstract

Service Strategy Building Permit (IMB) On Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya

Aldy Dwi Alfianto

ABSTRACT

Building Permit (IMB) is a means of controlling the use of space and serves as Legal certainty of the building. In connection with the licensing service IMB particular, the government and especially on Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya should establish optimal service standards in order to change the image of the previous apparatus in view of slow to be efficient and effective in increasing appropriate service to the community. The purpose of this thesis is intended to analyze and describe the Strategy Services Cars Around the IMB on Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya.

This type of research is descriptive qualitative. The focus of the research is: Core strategy, Consequences strategy, Customer strategy, Monitoring strategy, and Cultural strategies. The location of the research is Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya. Data is collected by observation, interviews, and documentation.

Result of the research showed that Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya using David Osborne concepts, the strategies are: First, Core strategy (lack of legislation relating to the IMB, the application of five (5) main pillars based mission DCKTR. Consequences strategy (punishment and reward, incentive, disincentive provision, and the existence of a good employee. Customer strategy (presence around the car, the presence of the suggestion box, the presence DCKTR website, as well as the ask contact. Control strategy (improvement of the management of the IMB, the existence of training for prospective employees DCKTR, helping draw for the general public in the permit, as well as the public relations officer. Cultural strategy (being friendly and polite, give a smile and say thank you, every Friday, a small meeting for employee evaluations care of the IMB.

Based on the result of the research, it is recommended thah all of strategies should be well implemented by employee of Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya. The necessity of obtaining a building permit dissemination that can be done online as well as improve the management of IMB services through the car around so that the general public is not reached can be reached by car around.

Keywords : *Building Permit, Strategy Service on Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya.*

PENDAHULUAN (TIMES NEW ROMAN 10, BOLD, SPASI 1, SPACING BEFORE 12 PT, AFTER 2 PT)

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi, Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya murah. mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang sifatnya administratif.

Namun pada pelaksanaanya sering terjadi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan disebabkan oleh hal-hal yang sifatnya teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur, misalnya penyediaan fasilitas pelayanan yang terbatas, dan kurangnya kemampuan dalam mengemban tugasnya. Fakta merupakan tantangan bagi aparat, yang merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan didaerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang Izin Mendirikan Bangunan IMB.

Dalam proses pelayanan pemberian IMB ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya pegawainya sering datang terlambat, pelayanan yang berbelit-belit serta kurangnya tenaga ahli yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun

pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas. Fakta lain yang terjadi dan umumnya dipraktekkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan. Dimana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan di dalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

Masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang. Menurut Ridwan (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu:

a. Biaya perizinan

1. Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan.
2. Penyebab bearnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar.

b. Waktu

1. Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit-belit
2. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
3. Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat

c. Persyaratan

1. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh
2. Persyaratan yang diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.

Dalam kaitannya dengan pelayanan pemberian Izin Mendirikan bangunan IMB, diharapkan praktek pelayanan perizinan tersebut dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal penyederhanaan prosedur. Kepemilikan bangunan sering menjadi sengketa publik yang berkepanjangan. Masalah tersebut muncul karena ketiadaan sertifikat izin mendirikan bangunan IMB karena sebagian masyarakat merasa prosedur perizinan cukup berbelit-belit serta ketiadaan biaya untuk mengurus izin tersebut, bagi masyarakat yang tidak mampu. Keresahan itu sebenarnya berujung pada kurangnya sosialisasi tentang IMB, karena IMB adalah merupakan alat

pengendali pemanfaatan ruang serta berfungsi sebagai jaminan kepastian Hukum atas bangunan tersebut.

Dalam kaitan permasalahan ini juga dipertegas dengan adanya keluhan masyarakat terbukti salah satu masyarakat yang memberanikan diri menulis keluhannya dalam pengrusan IMB di media online Surabaya.

Sukisno mengaku hendak membangun rumah, karena belum keluar permohonan IMB, ia terpaksa menunda pembangunan karena jika nekat akan menjadi masala dikemudian hari. pengajuan tersebut sudah di laksanakan sejak pertengahan januari 2013 lalu, hingga kini belum ada kejelasan kapan selesainya.

(<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/84105/warga-keluhkan-pelayanan-imb-di-pemkot-surabaya>) 12 Mar 2012

Fakta menggambarkan bagaimana tidak ada penjelasan yang bertanggung jawab yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan IMB yang di perolehnya. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasarkan oleh bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah, sehingga dengan adanya sertifikat IMB akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat.

Demikian juga keinginan masyarakat terhadap proses perizinan tidak berbeda dengan harapan pemerintah, yakni sederhana, murah, adanya kepastian waktu, pelayanan yang berkualitas dan sah secara hukum. Dari sisi masyarakat, murah berarti biaya yang wajar dan dapat di jangkau. Kepastian waktu merupakan elemen penting lainnya yang diharapkan masyarakat dari pemerintah. Kepastian tersebut menyangkut masalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk proses pengurusan serta kapan izin dapat dikeluarkan. Lamanya pengurusan izin seharusnya diketahui oleh para pemohon sehingga bermanfaat bagi proses perencanaan dan penjadwalan mereka, dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam kaitan permasalahan ini juga dipertegas dengan adanya keluhan masyarakat terbukti salah satu masyarakat.

Supijo mengaku telah dijanjikan dalam waktu seminggu sudah tuntas, namun hingga kini belum juga keluar. "Tentu saja saya langsung mempertanyakan pada petugas UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang menyatakan belum ada tanda tangan dari kepala Dinas Cipta Karya. Jika tidak ada kejelasan kapan IMB keluar, jelas saya rugi,"

(<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/84105/warga-keluhkan-pelayanan-imb-di-pemkot-surabaya>) 12 Mar 2012

Pendapat senada juga di kemukakan oleh anggota komisi C DPRD Surabaya, Agus Sudarsono:

Seharusnya pemerintah kota Surabaya melayani kebutuhan masyarakat dengan baik, tanpa ada diskriminasi. "Adanya Perda seharusnya ditegakkan dalam memberikan pelayanan bukan mementingkan golongan hanya untuk kepetingan pribadi," Pasalnya didalam aturannya sudah jelas hanya membutuhkan waktu 10 hari izin IMB bisa keluar jika semua persyaratannya sudah terpenuhi. Namun pada kenyataannya di tingkat lapangan, banyak mengeluhkan terhadap pelayanan IMB. "Kepala Dinas terkait harus mampu mengawasi anak buahnya untuk bekerja secara profesional,"

(http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/190996/dprd_surabaya_kritisi_pelayanan_imb_pemkot.html#.UqIJL8RBKD8)

Dari berbagai keluhan, pendapat, serta kritikan yang di kemukakan masyarakat tentang proses pelayanan yang terlalu berbelit-belit, Pihak Pemerintah khususnya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya mempunyai suatu gagasan dalam memperbaiki suatu sistem pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan surat Ijin Mendirikan Bangunan IMB. Gagasan itu berupa layanan yang mampu menjepit bola berupa pelayanan yang melayani masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dalam hal surat Ijin Mendirikan Bangunan IMB.

Oleh sebab itu dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan bangunan IMB, pemerintah dan khususnya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang DCKTR Surabaya harus menetapkan standar pelayanan yang optimal antara lain aparatur pemerintah harus dapat meningkatkan pengetahuan dan profesionalitas, guna mengubah citra aparatur yang sebelumnya di pandang lamban menjadi efisien dan efektif sesuai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Bertolak dari hal tersebut diatas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai "STRATEGI LAYANAN DALAM PENGURUSAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG SURABAYA "

METODE

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini di gunakan adala jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Nawawi Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau

keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta (1995:31). Hasil penelitiannya di tekankan pada memberi gambaran secara objek yang diselidiki. Peneliti berusaha untuk mengidentifikasi keadaan sebenarnya dari Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) dalam pelayanan mendirikan Bangunan (IMB) di kota Surabaya)

Alasan mengapa dalam penulisan ini menggunakan jenis penelitian kualitatif bahwa penulis ini bertujuan untuk mendeskripsikan Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) dalam pelayanan mendirikan Bangunan (IMB) di kota Surabaya). Deskriptif dari data-data di peroleh tersebut sebagi hasil dari penelitian yang di peroleh dari data-data tertulis maupun lisan yang bersumber dari orang- oarang yang telah di wawancarai.

B. Fokus Penelitian

Peneititan Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di kota Surabaya) ini mengambil focus berkaitan dengan strategi konsep David Osborne (2010) yang merumuskan lima strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, antara lain:

1) Core Strategy (strategi inti)

Pada strategi ini dapat dioprasionalkan dengan memperjelas peran pemimpin pemimpin dan pegawai, memperjelaskan arah perusahaan dengan memperbaiki tujuan perusahaan dengan melihat bahwa visi dan misi sangat penting sebagai pedoman jangka panjang akan kemana sebuah organisasi di arahkan.

2) Consequences Strategy (strategi kensekuensi)

Strategi ini lebih menonjol pada meciptakan kondisi agar tercipta persaingan yang sehat antara penyelenggara publik yang lain, selain itu pada strategi ini juga memberikan insentif dan disentif bagi pegawainya yang mematuhi peraturan perusahaan.

3) Customer Strategy (strategi pelanggan)

Strategi pelanggan lebih kepada memberikan pelayanan yang optimal ke pada para pelanggan. Caranya dengan menciptakan prosedur yang sederhana dan mudah, menciptakan lingkungan kantor yang meyenangkan dan menyejukan, menyediakan tempat pengaduhan dan pusat informasi serta menyediakan pelayanan yang berbasis teknologi informasi, media dan telekomunikasi

4) Control Strategy (strategy pengawasan)

Strategi ini lebih menuju kepada penataan organisasi dengan cara menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor. Hal ini dapat di lakukan dalam bentuk memberdayakan pegawai dan memberdayakan komunitas.

5) Cultur Strategy (strategi budaya)

Strategi budaya manyangkut pada proses perubahan karakter dan mindset seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup,nilai norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat.

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penyusunan penulisan ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Menurut Nawawi Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan data pencakapan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi di lakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi bersama objek yang di selidikinya. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peritiwa yang akan diselidiki (2003:133).

Observasi ini merupakan pengumpulan bahan penulisan skripsi dengan mengadakan pengamatan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya, serta di lapangan yang di miliknya dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) mengenai bagaimana strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (study mobil keliling Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di kota Surabaya).

2. Wawancara

Wawancara adalah pembicaraan langsung terhadap responden dengan pewawancara.proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam oleh peneliti dengan karyawan bagian pelayanan, Humas, dan masyarakat yang melakukan pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan.

Menurut Nawawi pengertian wawancara yaitu usaha mengumpulkn informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan untuk menjawab secara lisan pula (2003:133).

3. Dokumentasi

Menurut Ari kuntoro Dokumentasi yaitu metode tang di pakai dalam mengumpulkan data yang di peroleh dari benda- benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, perturan- peraturan ,notulen rapat, catatan harian, dan lain sebagainya. (.2006:158). Pengumpulan dokmentasi ini dilakukan dengan cara melihat dan mencatat data dari arsip Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya. Data tersesbut berupa catatan yang berkaitan dengan srategi pelayanan. Teknik ini dapat puladidapatkan data mengenai profil Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya, visi dan misi serta data-data yang mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tugas dan Fungsi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya

Berdasarkan peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sebagai mana telah diubah dengan peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2012 maka Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya mempunyai tugas sebagai urusan Pemerintahan bidang berikut :

a) Tugas:

Secarah umum Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Cipta Karya dan Tata Ruang.

b) Fungsi:

1) Perumusan kebijakan teknis di bidang tata kota dan pemukiman.

2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.

3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Cipta Karya dan Tata Ruang.

4) Pengelolaan ketatausahaan dinas.

5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Kepala Daerah sesuai tugas dan fungsinya.

2. Visi dan Misi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya

Visi

“Membangun dan Menata kota Berbasis Ekologi”

Misi

a) Mewujudkan pemerataan sarana gedung-gedung pemerintah dan masyarakat serta pelayanan umum yang berkualitas.

b) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung berstandar keselamatan dan keamanan bangunan.

c) Meningkatkan peran kawasan perdagang dan jasa dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan keseimbangan antara kawasan budidaya dan lingkungan secara optimal.

d) Terwujudnya penataan ruang kota yang optimal dan mendukung pemanfaatan ruang serta kemudahan mobilitas antar wilayah perkotaan.

e) Menyediakan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

3. Dasar Hukum Organisasi

a) Peraturan Daerah kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab II Pasal 3 bagian (4))

b) Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III Bagian ketiga Paragraf 2 pasal 19)

c) Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab 1 pasal 2)

d) Peraturan Walikota Surabaya No. 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II Bagian kedua)

e) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 25 Tahun 2012 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II Bagian kedua)

5.Strategi Pelayanan Publik Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya

Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam pemberian pelayanan dalam urusan Pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Cipta Karya dan Tata Ruang. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya membutuhkan strategi khusus untuk dapat meningkatkan pelayanan yang selama ini sudah diberikan. Strategi yang dibuat oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sudah di persiapkan sejak adanya berbagai macam masukan, kritikan masyarakat dalam media sosial, berita onlie, dan surat kabar. Dengan permasalahan ketidak pastian dan lambannya pemrosesan kinerja yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya.

Namun pada tanggal 17 juni 2013 pemerintah Kota Surabaya serta Dinas yang terkait yaitu Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya meluncurkan trobosan baru yaitu pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan melalui mobil keliling yang di sediakan Dinas terkait sebanyak dua unit. Berdasarkan realita tersebut, maka kami sebagai penulis menyesuaikan dengan konsep David Osborne tentang penigkatan pelayanan publik antara lain Strategi Inti, Strategi Konsekuensi, Strategi Pelanggan, Strategi Pengawasan dan Strategi Budaya.

Kelima strategi tersebut apabila disesuaikan dengan realita yang ada, maka hasil yang sesuai adalah:

a) Strategi Inti

Sebuah perusahaan atau Instansi pemerintahan pastilah mempunyai tujuan yang sangat jelas untuk mengembangkan ataupun perbaikan dalam perusahaan kelak. Strategi Inti ini lebih mengedepankan tujuan perusahaan atau Instansi berdasarkan visi dan misi perusahaan dengan cara memperjelas peran pemimpin perusahaan dan pegawai, dan memperjelas arah perusahaan dengan memperbaiki tujuan perusahaan.

Visi misi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya yaitu:

Dengan visi “Membangun dan Menata kota Berbasis Ekologi”

Dengan demikian Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya bertujuan untuk membangun, memelihara dan menata kelestarian alam terutama menyangkut hajat masyarakat. Namun peran penting itu tidak berhenti pada visi tersebut. Pegawai juga menjadi salah satu faktor penentu strategi ini dapat tercapai, pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang kota Surabaya setiap pegawai menjalankan tugas masing-masing sesuai dengan tugas dengan bidangnya. Berdasarkan wawancara dengan salah satu Staf Bidang Tata Bangunan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya menyatakan bahwa:

“Pimpinan juga tidak tinggal diam saja, mereka juga melakukan pengecekan, bagaimana program yang di jalankan bawahannya apakah berhasil atau tidak. Karena kami setidaknya di bidang pelayanan”

(wawancara dengan Ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Setiap instansi pemerintah terutama Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sangat paham benar bahwa segala sesuatu dalam pembuatan kebijakan ataupun peraturan baru didasarkan visi dan misi. Visi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya adalah Membangun dan Menata kota Berbasis Ekologi. Sedangkan misi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya adalah Mewujudkan pemerataan sarana gedung-gedung pemerintah dan masyarakat serta pelayanan umum yang berkualitas, Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung berstandar keselamatan dan keamanan bangunan, Meningkatkan peran kawasan perdagang dan jasa dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan keseimbangan antara kawasan budidaya dan lingkungan secara optimal, Terwujudnya penataan ruang kota yang optimal dan mendukung pemanfaatan ruang serta kemudahan mobilitas antar wilayah perkotaan dan yang terakhir adalah Menyediakan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Visi dan misi ini sangat penting bagi suatu instansi pemerintah. Tujuannya adalah visi dan misi adalah agar nantinya dapat mengatur akan dibawa kemana instansi tersebut dan kemana arah hidup instansi tersebut. Penetapan visi dan misi tersebut juga akan berpengaruh pada sikap dari setiap pegawai nantinya. Hal ini sesuai wawancara penelitian dengan salah satu pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sebagai pelayanan:

“Sudah jelas visi dan misi kantor kami, jadi kami melaksanakan tugas dan tanggung jawab kami juga berdasarkan atasan serta pedoman pada visi dan misi.

Terutama pada konsep dasar yang berbasis Ekologi dan Teknologi dalam pelayanan kami”.

(wawancara dengan Ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Sikap tersebut juga akan berimbas pada kinerja dalam mengelola instansinya, pernyataan tersebut didukung dengan wawancara dengan Kasubag Pelayanan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya:

“Visi misi penting sekali keberadaannya, pegawai juga nantinya harus sesuai dengan peraturan dan visi misi itu, kinerja juga berpedoman sama Visi Misi”.

(wawancara dengan ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Setiap staf pegawai Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sudah paham tentang isi visi dan misi walaupun dalam penghafalannya tidak semua pegawai hafal. Hal ini berdasarkan atas wawancara penelitian dengan bagian pemrosesan dokumen Pelayanan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya:

“Saya yakin semua pegawai tidak semua hafal termasuk saya, tapi pastinya paham betul apa isi visi misi kantor ini. Karena semua kegiatan dan peraturan yang dibuat juga berdasarkan sama visi misinya, kalau saya ditanya sekarang ndak hafal, cuma saya paham isinya”

(wawancara dengan ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Beliau mengungkapkan walaupun tidak semua pegawai hafal visi misi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya, tetapi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan visi dan misi. Strategi Inti di Dinas Cipta karya dan Tata Ruang Surabaya merupakan salah satu strategi yang memperjelas dari adanya visi dan misi instansi dalam pengelolaan kerjanya.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat yang di kemukakan oleh kasubag Pelayanan, beliau juga menuturkan bahwa dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berdasarkan atas visi dan misi dari Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya. Alasannya yang mendasari hal tersebut adalah bahwa ketika pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya membuat visi dan misi, pastilah nantinya akan mempunyai rencana kedepan untuk memperbaiki bagaimana pelayanan yang diberikan kepada para penumpang, hal ini seperti yang diungkapkan Kasubag Pelayanan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya:

“Semua memang tergantung visi misi, tidak mungkin bahwa mustahil kalau pembuatan kebijakan tidak berdasarkan akan visi misi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kami, buat apa pula kebijakan itu dibuat kalau tidak berdasar atas dua hal tersebut, jadi sudah dari dulu pembuatan kebijakan itu melihat dari visi misi dan kebutuhan masyarakat. Karena kita penyedia dan pelayan

masyarakat. Jadi harus melihat respon balik masyarakat juga.”

(wawancara dengan ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Berdasarkan pernyataan nara sumber wawancara dapat di tarik kesimpulan dari Strategi Inti ini yang sangat mengedepankan apa arti pentingnya visi misi yang dirumuskan untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sangat di perhatian dari respon masyarakat dari visi isi Dina Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya itu sendiri.

b) Strategi Konsekuensi

Menurut konsep David Osborne, strategi konsenkuensi dibuat agar nantinya dapat menciptakan kondisi yang sehat antara pera penyelenggara pelayanan publik yang lain. Instansi pemerintah juga memberikan insentif dan insentif yang tinggi untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang dibuat oleh instansi tersebut.

Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam jasa pelayanan publik di bidang pengaturan tata kota, pengadaan barang kota, dan memberikan status kepemilikan hak milik tanah ke pada masyarakat maupun pihak swasta khususnya dikota Surabaya. Keadaan ini membuat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya harus memberikan pelayanan yang lebih optimal agar Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mampu memberikan pelayanan yang baik dan slalu mengikuti era zaman sekarang yang lebih condong kedunia teknologi komunikasi dan informasi khususnya kepada pihak Sipil, Swasta dan Masyarakat. Terkait dengan kiat-kiat khusus dalam menciptakan kondisi agar menjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggaraan pelayanan publik di jaman sekarang ini di peroleh hasil melalui wawancara sebagai berikut:

Ada, karena kemajuan jaman sekarang ini semuanya sudah online, oleh karenanya sekarang dalam pengurusan IMB yang semula dilakukan secara manual dapat dilakukan secara online dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus IMB.

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

Hasil wawancara lain mengenai kiat-kiat khusus dalam menciptakan kondisi agar menjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggaraan pelayanan publik di peroleh hasil melalui wawancara sebagai berikut:

“di jaman sekarang teknologi jadi faktor utama dalam dunia, tidak luput dari dunia pelayanan dibirokrasi kami, jadi saya lebih memberika fasilitas pelayanan yang hampir

sembilan puluh persen menggunakan teknologi agar mampu bersaing antar instansi lain dan pihak swasta yang menjadi pelanggan kami untuk pengurusan kepemilikan tanah dan lain-lain”.

(wawancara dengan ibu Ida, tanggal 20 Maret 2014).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terkait dengan strategi konsekuensi bahwa kiat-kiat khusus dalam menciptakan kondisi agar menjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggaraan pelayanan publik di jaman sekarang ini dapat diperoleh melalui online di Website yang telah tersedia.

c) Strategi Pelanggan

Pada strategi ini, menurut konsep dari David Osborne bertujuan menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang di laksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Cara yang dapat di laksanakan adalah dengan menciptakan sistem umpan balik dari masyarakat. Menciptakan prosedur yang sederhana, menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyejukkan, menyediakan tempat pengaduan dan tempat informasi, menciptakan sistem pelayanan berbasis tehkonologi informasi, media, dan telekomunikasi.

Strategi pelanggan ini lebih mengedepankan bagaimana cara sebuah birokrasi dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya pada saat ini berusaha memberikan pelayanan terbaik sejak di mana Program Surabaya Single Windows (SSW) yang mulai sejak pada tahun 2012. Program ini mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak demi menciptakan Surabaya yan berbasis Teknologi informasi pada dunia Birokrasi dan Pelayanan tentunya.

Dari sinilah Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memiliki program yang diterapkan kepada instansinya yang lebih cenderung menggunakan segala macam kegiatan. Birokrasinya menggunakan Teknologi. Hal ini yang di ungkapkan oleh Staf Bidang Tata Bangunan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya sebagai berikut:

“Dari kegiatan pada kantor kami mulai dari masuknya dokumen sampai pemrosesan hingga pemberitahuan kepada pelanggan itu kami sudah hampir sembilan puluh lima persen menggunakan teknologi internet yang ada di kantor kami”.

(wawancara dengan Ibu Idah, tanggal 20 Maret 2014)

Sedangkan upaya DCKTR untuk memberikan mutu untuk melayani publik agar dapat meningkatkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat diungkapkan oleh Kepala DCKTR sebagai berikut:

“Ada, tentunya dengan peningkatkan skill pegawai. Baik melalui pelatihan-pelatihan yang rutin dilakukan oleh DCKTR untuk meningkatkan SDM yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat umum secara maksimal”.

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

Selain itu sistem umpan balik antara DCKTR dengan masyarakat untuk memberikan masukan pelayanan lebih optimal juga telah dimiliki oleh DCKTR. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Ada, yaitu melalui kotak saran yang telah disediakan DCKTR di ruang tunggu pelayanan IMB, selain itu juga telah disediakan Web dan Call Center bagi masyarakat umum”.

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

DCKTR dalam menanggapi kritikan dari masyarakat terkait dengan pengurusan IMB seperti yang diungkapkan dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

“DCKTR akan menanggapi dengan baik, khususnya dilakukan oleh bagian Humas sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan”.

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

Sehingga dapat di simpulkan bahwa DCKTR memberikan fasilitas khusus dalam menampung kritikan atau aspirasi masyarakat dalam kegiatan birokrasi pelayanan publik melalui Website yang telah tersedia secara online.

d) Strategi Pengawasan

Strategi pengawasan menurut David Osborne bertujuan menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintah sebagai institusi pelayanan publik. Serta untuk meningkatkan kekuatan organisasi melalui penataan organisasi bias melalui pemberdayaan pegawai ataupun memberdayakan komunitas (dalam hal ini memberdayakan masyarakat yang mengurus surat Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB).

Kepercayaan masyarakat yang tumbuh terhadap PT. DCKTR didasarkan atas pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan memuaskan maka masyarakat akan percaya dengan pelayanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat yang mengurus

surat Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB, maka PT. DCKTR tidak akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang mengurus surat Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB. Berikut adalah pendapat dari masyarakat yang mengurus IMB.

“Prosedur pengurusan IMB sewaktu saya mengurus bisa dikatakan sedikitnya berbelit-belit, dan ketidakjelasan tentang penerbitan IMB yang telah ditetapkan 14 hari tetapi pada kenyataannya IMB saya 20 hari baru terbit, hal ini membuat pembangunan rumah saya menjadi terhambat karena harus menunggu ada IMB dulu baru bisa membangun”.

(wawancara dengan Ibu Asri Ramadani, tanggal 21 Maret 2014)

Berbeda pendapat dengan yang dikemukakan oleh masyarakat yang mengurus IMB lainnya:

Manfaat IMB bagi saya sangat nyata, dan untuk mengurus IMB ternyata tidak begitu sulit dan lama karena pemerintah setempat merespon baik jika kami masyarakat akan mengurus, IMB saya cuman 10 hari sudah terbit, lebih cepat 4 hari dari waktu yang telah ditentukan, hanya saja mungkin masih perlu diperhatikan lagi dari segi penerbitan IMB, menurut saya kalau bisa lebih dipercepat lagi lah! Sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

(wawancara dengan Bpk. Abidin, tanggal 22 Maret 2014)

Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tingkat pelayanan pengurusan IMB di DCKTR yang dapat dilakukan pengecekan sebagai upaya pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat umum. Masyarakat umum yang mengurus IMB setelah melakukan permohonan maka akan mendapatkan nomor permohonan dan PIN yang dapat diakses melalui Website yang tersedia guna mengecek proses pengurusan IMB tersebut.

Pengawasan yang diberikan DCKTR kepada pegawainya dapat dilakukan dengan pemberian pelatihan-pelatihan kepada para pegawainya. Pelatihan diberikan berdasarkan golongan dan jabatan serta tingkatan pelatihan.

Upaya yang dilakukan oleh DCKTR dalam membuat strategi pengawasan yang berfungsi untuk meningkatkan kekuatan organisasi melalui penataan organisasi dilakukan secara online melalui Website. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara sebagai berikut: “Ada, yaitu melalui Web online”. (wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

Kemampuan aparatur pemerintah ditentukan oleh Sumber daya aparatur merupakan salah satu faktor yang

sangat penting dalam pencapaian suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada dinas-dinas terkait dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DCKTR pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak di dukung dengan sumber daya aparatur yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Aparat sebagai unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran tugas-tugas kedinasan yang bersangkutan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. aparatur yang mempunyai kualitas sumber daya yang baik sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Karena bagaimanapun baiknya perencanaan serta canggihnya sarana dan prasarana yang digunakan sangat ditentukan oleh kemampuan dan kualitas sumber daya aparaturnya.

Golongan kepangkatan dan tingkat pendidikan merupakan gambaran yang umum tentang kedudukan ataupun status kepegawaian seseorang dalam suatu instansi, selain itu golongan dan tingkat pendidikan aparatur dapat menjadi cerminan bagi seorang aparatur dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Golongan dan tingkat pendidikan sering menjadi salah satu faktor penentu seseorang pegawai negeri sipil dalam menduduki suatu jabatan. Hal ini dilandasi dengan pemikiran bahwa seseorang yang memiliki tingkat golongan kepangkatan dan tingkat pendidikan yang tinggi mencerminkan lamanya masa kerja pegawai yang bersangkutan (masa kerjanya), pengalaman, kemampuan, kesenioritasan.

e) Strategi Kebudayaan

David Osborne mengungkapkan bahwa strategi budaya bertujuan untuk proses perubahan karakter dan mindset seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat.

Kebanyakan masyarakat menganggap bahwa hampir semua pelayanan publik itu tidak ramah dan berbelit-belit. Hal ini sangat disadari oleh pegawai DCKTR. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DCKTR mengenai strategi budaya dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Ada, hal tersebut dapat dilihat dari laporan kegiatan pegawai secara online di Website yang telah disediakan oleh DCKTR.”

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat diketahui bahwa strategi budaya pegawai DCKTR tercermin dari laporan kegiatan pegawai yang dapat diakses secara online di website yang telah disediakan oleh DCKTR.

Ada beberapa alasan yang mengatakan bahwa kemampuan pegawai yang ada kurang memadai, banyak didasarkan atas keluhan dari masyarakat dimana petugas pemberi layanan IMB masih lambat, terbitnya IMB yang lama kadang sampai berminggu-minggu, bahkan ada yang lebih dari sebulan, kesalahan pada proses pengimputan data masyarakat pemohon IMB, kurangnya kesadaran pegawai tentang kedisiplinan sehingga menyebabkan urusan menjadi terbengkalai, serta masih di temukan juga pegawai yang kurang mampu menggunakan komputer yang tersedia khususnya dalam hal gambar bangunan. Hasil wawancara dengan masyarakat yang telah mengurus IMB pada dinas terkait, di peroleh gambaran bahwa jumlah pegawai yang ada saat ini masih belum maksimal, serta kualitas para pegawai masih perlu ditingkatkan karena kemampuan aparat cukup berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan terhadap para pengguna jasa.

Selain itu berkaitan dengan strategi budaya menurut hasil wawancara dengan DCKTR diperoleh hasil bahwa:

“Kami sudah disediakan dari dinas berupa penulisan pelaporan secara online yang secara langsung dapat dipantau oleh Kepala bagian kami sesuai dengan bagian masing-masing dan bagian kepegawaian, jadi proses yang ada di kantor kami terbuka dan lebih mempermudah untuk pengecekan hasil kinerja kami. Dari sini pegawai tidak bisa bermalas-malasan, cenderung pegawai lebih semangat dan takut ditegur atasan atas kinerja yang tidak sesuai”.

(wawancara dengan Ibu Idah, tanggal 20 Maret 2014)

Jenis budaya yang diberikan oleh pegawai DCKTR kepada masyarakat umum yang mengurus IMB agar sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Seperti hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Dulu dengan sekarang beda, kita disini bagian dari Dinas kami berupaya untuk bersaing sebaik mungkin atas pelayanan kami, kami buat pelayanan yang ramah, sopan, dan disiplin atas kinerja kami, kami juga sudah menyediakan resepsionis dari anggota keamanan kami, kami juga menyediakan ruang untuk konsultasi atara masyarakat yang ingin melaksanakan pengurusan di kantor kami, dan kami sudah membuat Call Center bagi masyarakat yang ingin menanyakan kelanjutan pemrosesan atau sekedar menyaknakan apa saja yang di perlukan dalam segala pengurusan yang ada di kantor

kami seesuai apa yang masyarakat ingin urus terkait dengan izin bangunan dan lain-lain. Dan disediakan pula kritik dan saran melalui Web kami dcktr.surabaya.go.id. kami selalu menerima dan mengulas segala kritik dan saran dari pelanggan kami. Dan budaya ini juga kami terapkan di Mobil keliling kami yang ada di Surabaya”.

(wawancara dengan Ibu Idah, tanggal 20 Maret 2014)

Kerjasama antar aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang diemban oleh DCKTP. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lain bekerjasama dalam menyelesaikan suatu tugas, tanpa tergantung pada bidang kerja masing-masing atau contoh kasus misalnya, bila seorang aparat berhalangan hadir, maka aparat yang lain bersedia menggantikannya sehingga pelayanan tersebut tidak tertunda. Sistem ini memang cocok digunakan, karena mengingat aparat yang bertugas dalam pelayanan berdasarkan fakta dilapangan belum proporsional antara beban tugas dan jumlah aparat.

Secara terperinci terdapat beberapa strategi yang sudah dibuat oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Peraturan pengurusan IMB dapat melalui online.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang semula dilakukan dengan cara manual sekarang dapat dilakukan dengan cara online melalui Website di <http://dcktr.surabaya.go.id>. Adanya Website ini masyarakat dapat mengurus IMB secara online sebagai upaya DCKTR dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus IMB, pernyataan ini sesuai dengan wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani:

“Ada, karena kemajuan jaman sekarang ini semuanya sudah online, oleh karenanya sekarang dalam pengurusan IMB yang semula dilakukan secara manual dapat dilakukan secara online dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus IMB”.

(wawancara dengan Bpk. Eri Cahyani, tanggal 20 Maret 2014)

b) Adanya mobil keliling untuk pengurusan IMB

Pihak DCKTR terus melakukan strategi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum yang mengurus IMB, sesuai penuturan Ibu. Idah:

“Sudah, ya itu tanggal 17 Maret 2013 Tahun lalu pihak Dinas kami meluncurkan Mobil keliling IMB yang lebih efektif untuk masyarakat dalam mendaftarkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat dalam pengurusannya. Jadi didalam mobil tersebut sudah menyerupai kantor dalam mobil, sudah tersedia apa saja keperluan masyarakat atau pelanggan dalam kegiatan pelayanan kami. Dan dari Dinas kami menyediakan dua unit mobil keliling ini yang setiap seminggu sekali berkeliling di seluruh kecamatan yang ada di Surabaya untuk membantu masyarakat untuk mempermudah segala urusan yang terkait pada dinas kami”.

(wawancara dengan Ibu Idah, tanggal 20 Maret 2014)

c) Adanya sosialisasi mobil keliling untuk pengurusan IMB

Sosialisasi mobil keliling untuk pengurusan IMB oleh pihak DCKTR terus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum yang mengurus IMB, sesuai penuturan Ibu Idah:

“Kami sudah berupaya untuk mempublikasikan kepada masyarakat melalui iklan pamflet yang ada di jalan raya, dan kami sudah menyiarkan program kami di radio RRI di Surabaya. Dan juga kami masukan ke media cetak dan online seperti Detik.com. namun menurut kami masih belum maksimal, mungkin masih baru ya. Mungkin waktu yang membuktikan.”(wawancara dengan Ibu Idah, tanggal 20 Maret 2014)

DCKTR sudah membuat rencana dan sudah direalisasikan untuk dapat dilaksanakan dalam rangka mensosialisasikan adanya mobil keliling untuk pengurusan IMB. Untuk saat ini memang masyarakat umum belum sepenuhnya mengetahui adanya mobil keliling untuk pengurusan IMB.

B. Pembahasan

Strategi Layanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya

Setiap instansi baik pemerintah ataupun swasta yang menaungi bidang pelayanan pasti akan mempunyai tujuan sama yaitu memberikan pelayanan yang maksimal dan adapat memuaskan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan diasarkan dengan teori yang berkaitan, maka pihak DCKTR Surabaya juga melakukan pembenahan terutama strategi yang diterapkan. Penerapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang mengurus IMB berdasarkan konsep David Osborne berkaitan tentang strategi layanan. Terdapat 5 (lima) strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik menurut David Osborne yang diadopsi oleh DCKTR Surabaya antara lain:

1) Strategi Inti

Pada strategi inti dijelaskan bahwa strategi yang bertujuan memperjelas visi dan misi organisasi. Visi dan misi dijadikan pedoman jangka panjang dalam mengarahkan kemana organisasi akan dibawa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan dari strategi inti yaitu adanya pemaknaan yang dalam terhadap visi misi perusahaan. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam pemberian pelayanan dalam urusan Pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Cipta Karya dan Tata Ruang. Semua pegawai wajib memahami makna dari visi dan misi walaupun tidak semua pegawai menghafal secara benar tulisan dari visi dan misi tersebut.

Selain pemahaman yang benar terhadap makna visi dan misi perusahaan, dalam strategi inti juga ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan layanan IMB antara lain:

a) Adanya peraturan berkaitan dengan Tata Cara Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

b) Adanya penerapan 5 (lima) pilar utama berdasarkan misi DCKTR yaitu:

1) Mewujudkan pemerataan sarana gedung-gedung pemerintah dan masyarakat serta pelayanan umum yang berkualitas;

2) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung berstandar keselamatan dan keamanan bangunan;

3) Meningkatkan peran kawasan perdagangan dan jasa dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan keseimbangan antara kawasan budidaya dan lindung secara proporsional;

4) Terwujudnya penataan ruang kota yang optimal dan mendukung pemanfaatan ruang serta kemudahan mobilitas antar wilayah perkotaan, dan ;

5) Menyediakan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

2) Strategi Konsekuensi

Strategi konsekuensi merupakan sebuah keadaan yang bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggaraan pelayanan publik yang lain, pemberian insentif dan disentif juga menjadi perhatian utama dalam strategi ini. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam pemberian pelayanan dalam urusan Pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Cipta Karya dan Tata Ruang, jadi segala bentuk kegiatannya harus memberikan manfaat dapat memuaskan semua masyarakat umum yang mengurus IMB. Tujuan

dibuatnya strategi konsekuensi adalah agar nantinya ketika pegawai mematuhi segala peraturan yang dibuat oleh instansi, maka tujuan dari instansi dapat tercapai serta pegawai tersebut juga akan mendapatkan imbalan atas apa yang telah dilakukannya.

Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya mempunyai beberapa strategi berkenaan dengan strategi konsekuensi yang mengadopsi konsep David Osborne antara lain:

a) Adanya hukuman dan imbalan kepada para pegawainya tanpa melihat jabatan yang disandangnya.

b) Pemberian insentif berupa gaji yang diberikan kepada setiap pegawai.

c) Pemberian disentif berupa Jamsostek bagi para pegawainya.

d) Adanya pegawai yang baik maka akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum yang mengurus IMB.

3) Strategi Pelanggan

Strategi pelanggan merupakan salah satu strategi dari konsep David Osborn yang bertujuan untuk menciptakan system penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya mempunyai beberapa strategi berkenaan dengan strategi pelanggan yang telah peneliti temukan ketika penelitian, antara lain:

a) Adanya mobil keliling untuk pengurusan IMB

b) Adanya kotak saran

c) Adanya Website DCKTR

d) Adanya Kontak Tanya

4) Strategi Pengawasan

Strategi pengawasan merupakan strategi yang diharapkan dapat menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor sebagai institusi pelayanan public dan pegawainya sebagai pelayan masyarakat.

Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya berusaha memberikan pelayanan yang bertujuan memuaskan masyarakat umum yang mengurus IMB. Kemampuan yang diharapkan dari perusahaan bagi para pegawainya tidak lain agar pegawai dapat mempunyai kemampuan yang cakap dalam pemberian pelayanannya, berikut ini adalah temuan berkaitan dengan pelatihan kepada para pegawai antara lain:

a) Pembinaan pengurusan IMB

b) Adanya pelatihan bagi calon pegawai DCKTR antara lain bagi pegawai yang mempunyai jabatan Staf Bidang Tata Bangunan.

c) Adanya pegawai yang membantu menggambar bagi masyarakat umum yang mengalami kesulitan menggambar dalam memenuhi persyaratan permohonan IMB.

d) Adanya petugas Humas yang membantu menangani masalah terkait dengan pengurusan IMB.

5) Strategi Budaya

Strategi budaya merupakan sebuah karakter yang didasarkan pada pandangan hidup, nilai dan norma. DCKTR juga mempunyai budaya perusahaan yang masih dilestarikan sampai sekarang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa budaya yang masih dijalankan oleh pegawai DCKTR antara lain:

a) Semua pegawai yang melayani pengurusan IMB bersikap ramah serta sopan, memberikan senyuman untuk masyarakat umum yang mengurus IMB serta mengucapkan terimakasih kepada masyarakat umum yang telah selesai mengajukan permohonan IMB.

b) Setiap hari Jumat, setelah pegawai melakukan senam pagi di halaman DCKTR, mereka melakukan kerja bhakti serta rapat kecil untuk evaluasi pegawai yang mengurus bagian IMB.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka bentuk dari strategi budaya jelas terlihat tujuannya agar masyarakat umum yang mengurus IMB merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.

Konsep peningkatan layanan menurut Davis Osborne dirasa sangat efektif diterapkan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya, karena mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat umum khususnya dalam mengurus IMB.

Ucapan Terima Kasih

Syukur Alhamdulillah Penulis Panjatkan kepada Allah SWT karena tak lepas dari campur tangan_Nya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya

Skripsi ini Saya Persembahkan Untuk :

1. Kepada Papa Mariyanto, SE dan Mama Misriani tercintah , terima kasih atas limpahan kasih sayang , dukungan, nasehat, kesabaran mendidikku dan do'a yang tak henti-hentinya kau munajahkan teruntuk anak-anakmu.

2. Kepada kakak Dinda Karin Daniswari tercinta yang telah membantu dan mendukungku dalam berbagai kondisi.

3. Kepada kekasih ku Putri Oktaviana yang slalu mendukung aku dan slalu suport untuk mempercepat masa kuliah agar mampu dan mempercepat untuk bersaing di dunia kerja.

4. Untuk seluruh keluarga Besarku terima kasih atas segala bantuan, do'a dan motivasinya selama ini sampai akhirnya skripsi ini selesai.

5. Teman-temanku Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, khususnya seluruh angkatan 2010 S1 Ilmu Administrasi Negara UNESA saya ucapkan trimakasi atas segala dukungannya.

6. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara yg telah memberi kami ilmu yg barokah. . Amin, khususnya dosen pembimbingku Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP yg dengan sabar, telaten memberiku bimbingan, motivasi, pengorbanan, yg mengubah keraguanku menjadi keyakinan untuk mengantarkanku lulus

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan terhadap strategi layanan dalam mengurus IMB pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat peningkatan yang dilakukan oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya. Selain hal itu penerapan strategi disana juga sudah efektif berdasarkan penelitian yang dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) indicator menurut konsep David Osborne sebagai berikut:

1) Strategi Inti

Pada strategi inti dijelaskan bahwa strategi yang bertujuan memperjelas visi dan misi perusahaan sebagai pedoman utama dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

2) Strategi Konsekuensi

Strategi konsekuensi ini bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggaraan pelayanan publik yang lain.

3) Strategi Pelanggan

Strategi pelanggan ini bertujuan untuk menciptakan system penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

4) Strategi Pengawasan

Strategi pengawasan dimaksudkan sebagai penataan organisasi. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya telah menciptakan beberapa strategi berkaitan dengan strategi pengawasan.

5) Strategi Budaya

Strategi budaya yang ada pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya menyangkut perubahan karakter dan mindset seorang pegawai yang didasari pada pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat, budaya yang sudah diadopsi oleh pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan terhadap strategi layanan dalam mengurus IMB pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya, peneliti beranggapan ada beberapa rekomendasi yang harus dilakukan dalam peningkatan pelayanan yang diberikan, khususnya dapat bermanfaat bagi masyarakat umum yang mengurus IMB. Rekomendasi tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya diharapkan lebih memantau lagi semua pegawai yang menggunakan mobil keliling dalam pengurusan IMB, agar strategi yang dilaksanakan benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik.
- 2) Seharusnya pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Surabaya yang bertugas sebagai pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat umum, benar-benar menempatkan dirinya sebagai pelayan publik, harus bersabar dalam memberikan pelayanannya.
- 3) Perlunya sosialisasi bahwa pengurusan IMB dapat dilakukan secara online.
- 4) Meningkatkan pelayanan pengurusan IMB melalui mobil keliling sehingga masyarakat umum yang belum terjangkau dapat dijangkau melalui mobil keliling.

