

Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK)

Sheilla Yufe Faradila, S. Agus Santoso

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret
email: faradilasheilla19@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelayanan publik pengurusan izin mendirikan bangunan melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). Dalam pengurusan IMB di Kabupaten Kediri, terdapat keluhan masyarakat karena proses pengurusan izin mendirikan bangunan kompleks dan memakan waktu. Seharusnya tidak dibutuhkan waktu lama pada saat mengurus proses perizinan izin mendirikan bangunan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri meluncurkan layanan berbasis elektronik bernama SIMPATIK (Sistem Informasi Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri). Teori yang digunakan teori dari Ratminto dan Atik Septi (2005) yang memiliki 11 dimensi asas pelayanan perizinan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu mengamati aspek kriteria yang berhubungan dengan pelayanan publik melalui izin mendirikan bangunan. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan Data primer dilakukan dengan wawancara dan data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menurut Miles dan Huberman 1992. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 dimensi asas pelayanan perizinan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri menghasilkan pelayanan publik yang baik tetapi masih terdapat adanya masalah yang muncul yaitu berasal dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Electronic Government; Izin Mendirikan Bangunan

Abstract

This study discusses public services for the management of building permits through the Kediri Regency One-Stop Integrated Licensing Information System (SIMPATIK). In the management of IMB in Kediri Regency, there were community complaints because the process of obtaining permits to build complex buildings and took time. It should not take long when taking care of the building permit process. The Kediri Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office launched an electronic-based service called SIMPATIK (Kediri Regency Integrated Licensing Information System). The theory used is the theory from Ratminto and Atik Septi (2005) which has 11 basic dimensions of licensing services. The method used in this study is a qualitative method, which is to observe aspects of criteria related to public services through building permits. Informant selection technique uses *purposive sampling*. Primary data collection is carried out by interviews and secondary data is obtained from documents related to the object of study. Data collection techniques by conducting observations, interviews, and documentation. Data analysis according to Miles and Huberman 1992. The results showed that the 11 basic dimensions of IMB licensing services through SIMPATIK in the Kediri Regency DPMPTSP produced good public services but there were still problems that arose, namely coming from the community

Keywords: Public Services; Electronic Government; Building Permits

Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah telah melakukan berbagai cara agar meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik.

Banyaknya hal yang dibutuhkan masyarakat tentang pelayanan publik membuat pemerintah pusat atau daerah untuk terus berinovasi memberikan pelayanan yang terbaik. Adapun pemikiran masyarakat yang sudah berkembang secara luas ialah tentang pelayanan publik yang panjang waktu pengurusan, lamban, dan berbelit-belit (Suparman, 2017). Dengan ini maka diperlukan pelayanan publik yang sesuai dengan kedudukan sebuah pelayanan yang diberikan (Ridwan dan Sudrajat, 2009). Pelayanan publik pada bidang perizinan adalah bidang pelayanan publik yang menjadi sorotan. Masalah pada bidang perizinan yang sering muncul di gejala saat ini adalah pelayanan publik yang masih belum ideal. Sebagian alasannya adalah karena bertabrakan dengan permainan pemberian dana tambahan. Masih ditemukan pula adanya pungutan liar (pungli) yang terjadi selama proses perizinan.

Dalam menghadapi era globalisasi pada saat ini, peran pemerintah dalam menghadapi hal tersebut sangat penting. Seiring dengan berjalannya waktu adanya perkembangan teknologi yang digunakan akan semakin berkembang. Dalam hal ini pemerintah harus bergerak dengan cara membuat situs web yang akan digunakan untuk melangkah pada tahap awal dalam mengembangkan konsep *electronic government*. Teknologi tersebut mempunyai tujuan yaitu akan digunakan untuk memberikan pelayanan publik yang bersifat intensif kepada lingkungan pemerintahan, pelaku bisnis, dan masyarakat dengan menggunakan aplikasi berbasis *online* melalui proses perubahan internal dan eksternal yang bertujuan untuk mengurangi adanya korupsi, menciptakan kemudahan dalam pelayanan, meningkatkan transparansi, dan dapat mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan (Irawan, 2013). Dengan demikian pemerintah pusat telah menerapkan *electronic government* yang ditandai dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Kabupaten Kediri adalah salah satu daerah yang telah mengimplementasikan *electronic government* dalam pelayanan perizinan. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri membuat pelayanan perizinan berbasis elektronik yang diberi nama Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). Berikut merupakan tampilan dari website SIMPATIK yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Kediri:

Gambar 1
Tampilan Website SIMPATIK



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Kediri

Sebelum adanya layanan SIMPATIK, pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri kewalahan menghadapi masyarakat yang sedang mengurus perizinan. Masyarakat datang berkali-kali ke DPMPTSP untuk menanyakan surat izinnya padahal surat izin tersebut masih dalam proses pengurusan. Dengan adanya permasalahan tersebut agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka DPMPTSP membuat layanan berbasis elektronik yaitu SIMPATIK (Rizkika & Meirinawati, 2020). Pelayanan yang terdapat pada SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri adalah pelayanan tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut merupakan data pengurus perizinan IMB dari tahun 2017-2020 di DPMPTSP Kabupaten Kediri:

Tabel 1
Rekapitulasi Pengajuan IMB
Melalui Layanan SIMPATIK Tahun 2017-2020:

NO.	Tahun	Jumlah Izin
1.	2017	2724
2.	2018	1885
3.	2019	2748
4.	2020	3088

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Kediri, 2021

Dengan banyaknya pemohon pada tahun 2020, maka dalam hal ini peneliti ingin fokus penelitian pada pengurusan Perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Kediri. IMB merupakan izin tertulis dari Pemerintah Kabupaten Kediri yang mengatur bahwa orang yang memiliki bangunan gedung tersebut diperbolehkan mendirikan atau mendirikan bangunan gedung berdasarkan fungsi yang sudah ditentukan sebelumnya dan sesuai dengan rencana teknologi pembangunan yang telah disetujui oleh Pemerintah Kabupaten Kediri (Anggraini, 2016). Dalam pengurusan IMB di Kabupaten Kediri, terdapat keluhan masyarakat karena proses pengurusan izin mendirikan bangunan kompleks dan memakan

waktu. Seharusnya tidak dibutuhkan waktu lama pada saat mengurus proses perizinan izin mendirikan bangunan. Dijelaskan tentang dimana harus membayar dan berapa biayanya. Dengan munculnya masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK)”.

Pelayanan adalah salah satu bentuk atau perwujudan yang berasal dari fungsi dan aktor pemerintah yang berfungsi sebagai abdi dari masyarakat yang bertujuan untuk mensejahterakan warga Negara dari suatu Negara (Sumaryadi, 2016). Pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong (2007) merupakan kegiatan yang diberikan pemerintah untuk banyak orang, setiap kegiatan orang-orang ini akan menguntungkan dalam suatu kelompok, bahkan jika hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk fisik juga dapat membawa kepuasan. Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijelaskan, maka definisi dari pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang digunakan oleh masyarakat guna menciptakan kesejahteraan yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik memiliki tujuan yaitu untuk memuaskan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi (2005), asas-asas yang wajib diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan perizinan, sebagai berikut:

1. Empati dengan Customers, seorang pegawai yang melayani pelayanan Perizinan diwajibkan untuk melayani dengan penuh empati kepada pemohon yang sedang menggunakan jasa pelayanan tersebut.
2. Pembatasan Prosedur, prosedur tidak boleh terlalu panjang atau bertele tele, artinya prosedur dirancang dengan sesingkat singkatnya
3. Kejelasan Tata Cara Pelayanan, dilakukan dengan cara komunikasi kepada masyarakat dengan baik dan jelas agar masyarakat tidak kebingungan dalam menggunakan layanan tersebut
4. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan, dalam pengurusan perizinan, Persyaratan wajib untuk dibuat sesingkat singkatnya dan seperlunya saja tidak boleh terlalu banyak
5. Kejelasan Kewenangan, kewenangan seorang pegawai harus dirumuskan dengan jelas. Perumusan tersebut dilakukan dengan cara membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
6. Transparansi Biaya, retribusi yang ditetapkan harus yang paling murah dan transparan
7. Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan, hal ini penting karena agar masyarakat dapat memiliki gambaran yang jelas tentang alur pelayanan Perizinan serta agar masyarakat tidak resah menunggu
8. Minimalisasi Formulir, membuat formulir menjadi lebih efisien (satu formulir diharapkan dapat multifungsi)

9. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin, masa berlakunya izin wajib untuk ditetapkan dengan selama mungkin. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak terlalu sering mengurus perizinan
10. Kejelasan Hak Dan Kewajiban *Providers* dan *Customers*, dijelaskan dengan jelas apa saja hak dan kewajiban bagi *providers* dan bagi *customers*
11. Efektivitas Penanganan Keluhan, terhindar dari adanya keluhan membuat pelayanan dapat dinilai baik. akan tetapi jika terdapat suatu keluhan dari masyarakat, maka harus segera dirancang suatu mekanisme yang dapat menangani adanya keluhan tersebut agar tidak ada lagi keluhan

Electronic government (e-government) merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkini yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang intensif kepada pelaku bisnis (swasta), masyarakat, dan pemerintahan dengan melalui aplikasi berbasis online dan akan melalui perubahan pada proses internal dan eksternal yang bertujuan untuk mengurangi adanya tindakan korupsi, meningkatkan transparansi, memudahkan sebagai pengguna, dapat meningkatkan pendapatan, dan dapat mengurangi anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintahan (Irawan, 2017). Dalam penerapannya, *electronic government* merupakan penggunaan teknologi berbasis internet yang digunakan untuk melakukan kegiatan atau urusan pemerintah dan menyediakan pelayanan publik yang memiliki perubahan menjadi lebih baik dan yang dikhususkan untuk melayani masyarakat. Tujuannya yaitu agar dapat melibatkan swasta (sektor bisnis), masyarakat, dan pemerintah untuk menjalin tata pemerintahan (*governance*). Kolaborasi tersebut akan menciptakan keadaan yang efektif, efisien, responsif, dan produktif. Selanjutnya output yang di dapat dari *electronic government* yaitu dapat terciptanya pemerintahan yang bersih dari korupsi, transparansi yang meningkat, dan meningkatnya pendapatan negara (Nasrullah, 2017)

Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK) merupakan sebuah perizinan melalui *website* yang diciptakan oleh DPMPTSP Kabupaten Kediri. Tujuan dari adanya SIMPATIK ini adalah untuk meningkatkan sistem pengelolaan izin usaha dan mendukung kegiatan penanaman modal yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Manfaat dari adanya SIMPATIK ini antara lain memudahkan pengurusan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat di Kabupaten Kediri. Proses perizinan menggunakan SIMPATIK ini cukup dengan membuka *website* <https://simpatik.kedirikab.go.id/layanan/>, selanjutnya masyarakat di Kabupaten Kediri tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Kediri. Masyarakat dapat mengajukan proses perizinan dengan mengisi formulir yang sudah terdapat di dalam *website* SIMPATIK tersebut. SIMPATIK dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu, dan masyarakat dapat mengaksesnya 24 jam sehari serta masyarakat dapat mengakses *website* di mana pun mereka berada.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah alat kontrol ruang yang menentukan. Sementara itu, dari sisi penerimaan daerah dan besaran tarif berdasarkan standar yang telah

ditetapkan. IMB berperan sebagai sumber pendapatan daerah yang strategis dalam hal kontinuitas dan cakupan pelayanan. Selain itu, *website* tentang aplikasi IMB akan kondusif dengan terwujudnya keindahan, rasa aman, keserasian lingkungan dan bangunan, serta nilai tambah dari bangunan itu sendiri. Oleh karena itu, dapat disebut bahwa pengawasan izin mendirikan bangunan yang efektif dan efisien akan memberikan dampak positif terhadap kepentingan masyarakat, pemerintah, dan individu sebagai pengelola penataan ruang. Oleh karena itu dalam prakteknya, IMB tidak hanya menjadi aturan wajib bagi masyarakat, namun juga merupakan syarat dasar dalam pembangunan dan kepemilikan bangunan (Andry, 2017).

Metode

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu mengamati aspek kriteria yang terkait dengan pelayanan publik melalui izin mendirikan bangunan yang mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri pada 8 Juni 2021-30 Juni 2022. Data primer diambil dengan melakukan observasi dan wawancara dengan informan. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pemilihan informan. Peneliti memilih beberapa informan yang terlibat dalam pelayanan publik dalam pengurusan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri sehingga dapat mengetahui permasalahan yang ada dalam objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan internet yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam pengurusan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Observasi

Peneliti menggunakan observasi non-partisipatif yang mana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam pelayanan publik dalam pengurusan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri. Peneliti hanya sebagai pengamat objek penelitian

2. Wawancara

Pada penelitian ini peneliti memilih wawancara secara terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan menyusun dan menyiapkan pedoman pertanyaan berupa poin-poin secara jelas dan sistematis terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara kepada informan. Pertanyaan yang disusun bersifat sistematis namun fleksibel, sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi pada saat wawancara. Sehingga wawancara dapat berjalan dengan terbuka tetapi tetap fokus pada masalah penelitian yang akan dipecahkan. Hasil dari wawancara ini berupa data transkrip wawancara yang lengkap terkait informasi yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh beberapa dokumen dan arsip yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah profil DPMPTSP Kabupaten Kediri, dokumen retribusi IMB, dokumen pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri, gambar-gambar layanan pengurusan IMB melalui website resmi SIMPATIK <https://simpatik.kedirikab.go.id/>, dan Foto-foto yang didokumentasikan secara langsung oleh peneliti di lokasi penelitian terkait pengurusan pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Kediri.

Untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman (1992) yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini memiliki hasil yang dianalisis dan dijelaskan menggunakan teori menurut Ratminto dan Atik Septi (2005) yang terdapat 11 dimensi asas pelayanan perizinan. Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan I dan II, serta tiga masyarakat yang mengurus IMB diperoleh sebagai berikut:

1. Empati dengan *Customers*

Pegawai yang sedang melayani pemohon yang mengurus perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus memberikan empati kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. Empati adalah sebuah kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah melayani masyarakat dengan penuh empati. Bentuk empati yang diberikan berupa ramah dan perhatian kepada pemohon. Dalam hal ramah pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri melayani dengan memberikan salam, senyum, dan sapa. Selain itu, jika terdapat masyarakat yang kebingungan akan dibantu menyelesaikan. Dalam hal perhatian, pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri telah menyediakan berbagai akses untuk memberikan pelayanan perizinan. Masyarakat memberikan respon yang baik terkait dengan pelayanan yang memberikan empati dengan *customers*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai pemberi pelayanan pengurusan perizinan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah melayani dengan sepenuh hati.

2. Pembatasan Prosedur

Prosedur yang dimaksud berupa alur pelayanan perizinan yang harus dilakukan oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan perizinan IMB. Pembatasan prosedur dalam hal pelayanan perizinan juga harus diterapkan. Prosedur tidak boleh terlalu panjang dan bertele-tele, artinya prosedur harus dirancang dengan sesingkat-singkatnya. Masyarakat yang sedang mengurus perizinan IMB melalui

SIMPATIK dapat melihat prosedur pelayanan dengan mengakses website di <https://simpatik.kedirikab.go.id/layanan/imb-umum#>. Dalam website tersebut masyarakat dapat mendapatkan informasi tentang prosedur yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan perizinan IMB. DPMPTSP Kabupaten Kediri berhasil membuat suatu pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari prosedur pelayanan pengurusan perizinan IMB di DPMPTSP Kabupaten Kediri telah dibuat dengan sederhana dan telah dijalankan sesuai dengan mekanisme pelayanan perizinan yang telah diterapkan.

3. Kejelasan Tata Cara Pelayanan

Kejelasan dalam hal ini merupakan kejelasan tentang bagaimana cara pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri memberikan pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah mengkomunikasikan tata cara menggunakan layanan SIMPATIK ini dengan cara sosialisasi kepada masyarakat. Selain secara sosialisasi, DPMPTSP Kabupaten Kediri juga telah mengkomunikasikan melalui media sosial. Hal ini membuat masyarakat dapat dengan baik tersampaikan informasi penggunaan SIMPATIK. Namun masih terdapat masyarakat yang tidak memahami teknologi. Dengan adanya masyarakat yang tidak memahami tentang teknologi, maka masih ditemukan masyarakat yang mengajukan perizinannya melalui tatap muka Secara langsung. Hal ini menjadi agak sulit bagi DPMPTSP Kabupaten Kediri

4. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan

Dengan meminimalkan Persyaratan pelayanan maka akan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Yang dimaksud minimal yaitu persyaratan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah merancang persyaratan pelayanan dengan seminimal mungkin. Perancangan persyaratan ini dibuat berdasarkan peraturan daerah yang berlaku. Selain itu, persyaratan pelayanan yang dibuat juga sudah berdasarkan standar pelayanan. Persyaratan pelayanan IMB juga sudah terdapat pada website SIMPATIK. Menurut masyarakat, persyaratan yang dibuat juga sudah dapat memudahkan masyarakat yang mengurus perizinan tersebut.

5. Kejelasan Kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat merupakan sesuatu yang sangat penting. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan perizinan IMB harus ditetapkan berdasarkan bagan tugas yang telah dirumuskan. Dalam website SIMPATIK terdapat pengurusan izin yang diajukan oleh masyarakat akan di ceklis berdasarkan nama nama yang memiliki kewenangan. Terdapat tanggal proses, keterangan status, dan penanggung jawab. Hal ini berarti bahwa DPMPTSP Kabupaten Kediri telah terbukti menyusun

kewenangan dengan jelas. Bagi masyarakat dengan adanya kejelasan kewenangan ini dapat mempermudah dan mempercepat perizinan dikarenakan tidak ada kekosongan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Kediri

6. Transparansi Biaya

Transparansi mengenai biaya yang dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Untuk biaya, izin mendirikan bangunan, perhitungannya memperhatikan beberapa faktor. Yakni luas bangunan, indeks konstruksi, fungsi bangunan, lokasi, dan tarif dasar. Pembayaran pengurusan IMB di DPMPTSP Kabupaten Kediri melalui SIMPATIK dapat dikatakan sudah transparan. Transparansi dalam biaya retribusi yang dibebankan pada pemohon IMB sudah dijalankan secara terbuka antar kedua pihak tersebut. Pembayaran retribusi IMB dilakukan di bank yang sudah ditunjuk yaitu Bank Jatim. Hal ini dapat menghilangkan kekhawatiran masyarakat dengan adanya pungli karena pembayaran tidak dilakukan ditempat. Masyarakat juga diberi nota atau kwitansi pembayaran retribusi, hal tersebut menjadikan masyarakat dapat mengetahui rincian rincian biaya yang dikeluarkan

7. Kepastian Jadwal dan Waktu Durasi Pelayanan

Kepastian jadwal yang dimaksud yaitu tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian pengurusan perizinan telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Kediri sesuai dengan standar pelayanan. Apabila terjadi keterlambatan, maka masyarakat dapat melakukan *complain* terhadap pelayanan yang tidak memuaskan tersebut. Pada website SIMPATIK memberikan informasi waktu penyelesaian pengurusan perizinan IMB selama 7 hari kerja dan maksimal 14 hari kerja. Agar pemohon tidak resah menunggu, pemohon dapat mengecek sampai mana proses perizinan yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Kediri melalui SIMPATIK. Pemohon dapat mengakses website SIMPATIK dan pilih menu monitoring pengajuan. DPMPTSP Kabupaten Kediri telah berhasil membuat ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yang mana hal tersebut sangatlah penting dalam pelayanan publik. Jika waktu penyelesaian melebihi batas standar waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan akan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna pelayanan.

8. Minimalisasi Formulir

Guna adanya formulir ini adalah untuk mengetahui data dari pemohon. Formulir pengurusan perizinan IMB dapat diakses pada website SIMPATIK yaitu <https://simpatik.kedirikab.go.id/layanan/imb-umum/formulir>. Dengan adanya formulir bagi masyarakat membuat DPMPTSP Kabupaten Kediri dapat mengetahui data-data dari masyarakat. Data tersebut berupa data diri dan data bangunan. Formulir pengurusan perizinan IMB sudah dibuat dengan sesingkat mungkin yang artinya sudah efisien. Formulir yang dibuat dinilai juga sudah

multifungsi, karena satu data dapat memuat banyak informasi dari pemohon. Selain itu, masyarakat juga merasa mudah dalam pengisian formulir tersebut.

9. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin

Masa berlakunya izin harus dibuat selama mungkin. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak bolak balik mengurus perizinan IMB. DPMPTSP Kabupaten Kediri membuat masa berlakunya perizinan IMB menjadi selamanya, selama bangunan tersebut tidak ada perubahan. Jika terdapat perubahan pada bangunan masyarakat wajib mengurus perizinan IMB kembali. Hal ini berarti maksimalisasi perizinan sudah efektif diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Kediri. Masyarakat menilai hal tersebut sudah efektif dilakukan karena masyarakat tidak perlu bolak balik untuk mengurus perizinan IMB. Hal ini juga sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat

10. Kejelasan Hak dan Kewajiban *Providers* dan *Customers*

Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers* ini wajib untuk dijelaskan ke masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah menjelaskan hak dan kewajiban tersebut kepada *customers*. Cara DPMPTSP Kabupaten Kediri menyampaikan hak dan kewajiban tersebut adalah dengan mencantumkannya di formulir dan di SK IMB. Masyarakat juga sudah menilai bahwa mereka sudah mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai *customers* di DPMPTSP Kabupaten Kediri

11. Efektivitas Penanganan Keluhan

Dalam operasionalnya DPMPTSP Kabupaten Kediri harus mampu menanggapi kebutuhan masyarakat, keluhan, dan tuntutan masyarakat, sehingga penanganan adanya masalah dalam pelayanan pengurusan perizinan IMB dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam pengurusan perizinan IMB. Secara garis besar pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri sudah melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui *website* SIMPATIK yaitu <https://simpatik.kedirikab.go.id/pengaduan-izin/> atau dapat melalui kotak saran yang disediakan di *front office* DPMPTSP Kabupaten Kediri. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Kediri telah memasang papan informasi mengenai mekanisme dan tahapan pengaduan. dalam layanan SIMPATIK tidak ada keluhan yang terjadi. Pernyataan-pernyataan yang telah diungkapkan oleh masyarakat yang telah mengurus perizinan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri menunjukkan bahwa kemampuan pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan IMB melalui SIMPATIK dalam melayani penanganan keluhan dinilai sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat puas dengan pekerjaan pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri. Tidak adanya *complain* dari masyarakat juga menggambarkan jika pelayanan melalui SIMPATIK ini sudah dilakukan dengan efektif.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan yaitu pelayanan publik dalam pengurusan IMB melalui SIMPATIK di DPMPTSP Kabupaten Kediri yang telah diukur menggunakan sebelas dimensi menurut Ratminto dan Atik Septi (2005) menunjukkan bahwa asas pelayanan sudah berjalan dengan baik. Tetapi masih terdapat beberapa masalah yang muncul yaitu yang berasal dari masyarakat. Masyarakat Kabupaten Kediri masih ada yang belum sepenuhnya memahami teknologi seperti penggunaan perizinan secara *online*. Hal ini dapat menghambat adanya perizinan *online* melalui SIMPATIK. Selain itu, masih ditemukan juga pelayanan perizinan yang dilayani secara langsung. Dengan ini maka pelayanan perizinan IMB melalui SIMPATIK belum sepenuhnya berjalan karena masih ditemukan masyarakat yang dilayani secara tatap muka atau langsung oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri

Berikut ini merupakan beberapa saran yang diberikan oleh peneliti untuk kedepannya agar lebih baik, sebagai berikut:

1. Kepada DPMPTSP Kabupaten Kediri:
 - a) Dimohon untuk lebih meningkatkan adanya sosialisasi tentang tata cara penggunaan teknologi terutama dilakukan di daerah-daerah pelosok secara langsung, mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang perizinan secara *online*.
 - b) Untuk pegawai DPMPTSP Kabupaten Kediri, dimohon untuk mengalihkan melalui *online* jika ada masyarakat yang mengurus perizinan IMB
 - c) Pada *website* SIMPATIK, dimohon untuk memberikan informasi tentang rincian harga retribusi pelayanan. Selain itu, pada *website* SIMPATIK dapat didesign dengan lebih menarik dan lebih canggih
2. Kepada masyarakat Kabupaten Kediri:

Masyarakat dimohon agar lebih mempelajari tentang teknologi, karena dengan adanya *electronic government* ini perizinan IMB dilakukan secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Kediri

Referensi

- Aggraini, R. T, (2016), Responsivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri. *Publika*, 4(6).
- Andry, H, (2017), Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis, *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79
- DPMPTSP Kabupaten Kediri, 2021, <https://simpatik.kedirikab.go.id/>
- Irawan, B. (2017), Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Irawan, B, (2017), Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.

- Miles, Matthew B, dan A, Michael Huberman, 1992, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Nasrullah, N, (2017), Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar).E-*JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Ratminto, & Winarsih, A, S, (2005), *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Ridwan dan Sudrajat, (2009), *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Riskika, A, Y, D., & Meirinawati, M. (2020), Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan SIMPATIK di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan, *Publika*, 8(4).
- Suparman, Nanang. 2017, *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal(Bpptpm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*, Bandung: UIN Sunan Gunung Djati
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik