

Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020-2021 Di Surakarta

Rizky Ardhian Nugraheni, Priyanto Susiloadi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas
Maret

email: rizkyardhiannugraheni@student.uns.ac.id

priyanto_s@staff.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berisi tentang akuntabilitas dan transparansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Surakarta. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana penerapan akuntabilitas dan transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan sebagai kewajiban pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Akuntabilitas merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan *good governance*. Akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kebijakan menurut Ellwood digunakan dalam penelitian ini. Untuk melengkapi aspek akuntabilitas digunakan teori transparansi menurut Dwiyanto. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan DPMPTSP Kota Surakarta telah akuntabel dilihat dari telah dipenuhinya 3 dimensi akuntabilitas dalam pelayanan IMB yakni akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas manajerial, dan akuntabilitas kebijakan. Pada akuntabilitas hukum dan kejujuran, petugas yang berkaitan dengan pelayanan IMB menggunakan peraturan yang dijadikan pegangan yakni Perda tentang Bangunan Gedung Nomor 8 Tahun 2016. Pada akuntabilitas manajerial DPMPTSP Kota Surakarta telah membuat alur pelayanan IMB yang efektif dan efisien. Serta pada akuntabilitas kebijakan, DPMPTSP Kota Surakarta mengeluarkan beberapa kebijakan yang berdampak baik kepada berbagai stakeholder seperti meniadakan biaya retribusi untuk bangunan rumah ibadah. Pada kriteria-kriteria transparansi, informasi mengenai pelayanan mudah diterima oleh masyarakat. Dapat dikatakan DPMPTSP Kota Surakarta sudah memenuhi aspek *good governance*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Akuntabilitas; Transparansi; *Good Governance*; Izin Mendirikan Bangunan

Abstract

This research is contained about accountabilty and transparency of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surakarta City in the building permits service. This study is trying to find out how accountability and transparency in building permits service as a government responsipility to realize good governance. Accountability such an important thing to realize the good governance. Honesty and legal accountability,

managerial accountability and policy accountability according to Ellwood are used in this study. To complete the accountability aspect, the theory of transparency is used according to Dwiyanto. This research uses a qualitative descriptive research type. The results of this study indicate that DPMPTSP Surakarta City has been accountable, seen from the fulfillment of 3 dimensions of accountability in the IMB, namely legal accountability and honesty, managerial accountability, and policy accountability. On legal accountability and honesty, officers related to IMB services use regulations that are used as guidelines, Perda Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Bangunan Gedung. In managerial accountability, the Surakarta City DPMPTSP has made an effective and efficient IMB service flow. As well as on accountability policies, the Surakarta City DPMPTSP issued several policies that had a positive impact on various stakeholders, such as eliminating retribution fees for building houses of worship. On the criteria of transparency, information about services is easily accepted by the public. It can be said that the Surakarta City DPMPTSP has fulfilled the aspects of good governance.

Keywords: Public Services; Accountability; Transparency, Good Governance; Building Permits

Pendahuluan

Saat ini terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan standart merupakan tuntutan masyarakat serta salah satu bentuk dari tanggung jawab pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Seiring dengan perkembangan zaman dan pengaruh globalisasi serta tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan dasarnya meningkat, tuntutan ini semakin banyak ditujukan kepada pemerintah terkait yang menyelenggarakan tiap kebutuhan dasar tersebut. Keseluruhan yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan tata cara penyelenggaraan publik sudah diatur pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Santosa (2009) menyatakan bahwa pelayanan publik yakni pemberian jasa yang diberikan atau diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta dengan mengatasnamakan pemerintah, maupun pihak swasta sendiri kepada masyarakat. Selanjutnya, pelayanan publik sendiri diselenggarakan baik menggunakan pembayaran maupun tanpa pembayaran yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau segala keperluan yang menyangkut kepentingan masyarakat.

Good governance dikenal dengan tata pengelolaan pemerintahan yang baik merupakan sebuah langkah awalan menuju pemerintahan yang sejahtera dan kuat. Menurut Agus (2017), ada salah satu cara untuk membangun atau mewujudkan praktik *good governance* di Indonesia tersebut adalah dengan mereformasi praktik-praktik atau cara-cara pelayanan publik yang kuno. Untuk

mencapai good governance, diperlukan pemenuhan prinsip-prinsip dalam good governance salah satunya yakni akuntabilitas. Wahyudi (2008) mendefinisikan akuntabilitas sebagai sebuah barometer yang menampakan apakah suatu aktivitas terkait birokrasi atau layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan telah sesuai dengan norma serta nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah layanan itu sudah bisa menampung seluruh kebutuhan rakyat yang sebenarnya. Untuk melengkapi aspek akuntabilitas dalam mewujudkan good governance, maka aspek transparansi kehadirannya juga sangat penting dan sifatnya saling melengkapi dengan akuntabilitas. Keterbukaan informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat juga paham terkait prosedur yang akan dijalankan tersebut.

Banyaknya bangunan gedung di surakarta menjadi alasan pemerintah daerah mengeluarkan peraturan terkait izin mendirikan bangunan. Beberapa peraturan tersebut diantaranya Perda Nomor 8 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung dan Perda Nomor 2 Tahun 2018. Jumlah pemohon Izin Mendirikan Bangunan atau selanjutnya disebut sebagai IMB di Kota Surakarta sendiri semakin bertambah setiap harinya karena kesadaran masyarakat untuk mengurus hal tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai dinas yang diberi wewenang oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk mengurus berbagai perizinan salah satunya IMB.

Ellwood dalam Mahmudi (2019:9-11) menjabarkan akuntabilitas publik terbagi menjadi 5 dimensi yang perlu dipenuhi oleh organisasi di sektor publik yakni:

1.) Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Pada akuntabilitas hukum dan kejujuran, lembaga-lembaga publik bertanggung jawab untuk berperilaku jujur dan menaati ketentuan saat bekerja.

2.) Akuntabilitas Manajerial

Pada akuntabilitas manajerial, lembaga publik bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien.

3.) Akuntabilitas Program

Pada akuntabilitas program, lembaga publik bertanggung jawab dalam pengawalan keseluruhan program mulai dari pembuatan hingga pelaksanaan program tersebut sehingga program yang dibuat hendaknya mendukung strategi dalam pencapaian visi misi dan tujuan organisasi.

4.) Akuntabilitas Kebijakan

Dimensi akuntabilitas kebijakan berarti lembaga publik bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan kebijakan. Dalam pembuatan kebijakan ini harus dipertimbangkan tujuan kebijakan dan bagaimana dampaknya apabila kebijakan tersebut diputuskan.

5.) Akuntabilitas Finansial

Dimensi akuntabilitas finansial berarti lembaga publik bertanggung jawab dalam penggunaan uang publik secara efisien dan efektif dan tidak terjadi kebocoran yang akan menimbulkan korupsi.

Dari beberapa teori tentang dimensi akuntabilitas yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan teori milik Ellwood yang membagi akuntabilitas menjadi 5 jenis yakni Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas Manajerial, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan dan Akuntabilitas Finansial. Pada penelitian ini, peneliti akan melihat akuntabilitas pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dengan menggunakan 3 dimensi yakni akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas manajerial, dan akuntabilitas kebijakan karena hal tersebut dapat dikaitkan dengan ranah pelayanan.

Sedangkan, pada transparansi Dwiyanto (2006) membagi kriteria-kriteria untuk melihat sejauh mana transparansi ada menjadi 3 yakni:

- 1.) Menilai seluruh proses mengenai pelayanan publik yang di dalamnya meliputi persyaratan-persyaratan, biaya dan waktu hingga tata cara pelayanan.
- 2.) Penyedia jasa layanan harus dapat menjelaskan peraturan-peraturan dan prosedur pelayanan kepada *customer* dan *stakeholder* lainnya.
- 3.) Informasi yang mudah didapatkan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik maka transparansi yang ada semakin tinggi

Metode

Untuk meneliti terkait akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, penelitian ini menggunakan model penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukhtar (2013) merupakan suatu metode yang biasa digunakan oleh peneliti

untuk menemukan teori-teori akan penelitian pada suatu waktu tertentu. Menurut Sugiono (2014) penelitian deskriptif kualitatif menekankan masalah proses serta makna dengan mendeskripsikan suatu masalah tersebut. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini dipilih untuk menggambarkan ekstensif atau lengkap mengenai akuntabilitas dan transparansi di dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surakarta melalui penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan informan-informan yang dianggap paling tepat untuk menjawab setiap pertanyaan terkait permasalahan yang sedang diteliti yakni akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Untuk meneliti hal tersebut, informan yang dianggap tepat oleh peneliti adalah Kepala Seksi Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bidang Perizinan DPMPTSP, Staff Bidang Pelayanan Perizinan, Front Officer Bidang Pelayanan Perizinan serta beberapa masyarakat yang mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta pada tahun 2020-2021.

Untuk mengukur validitas data pada riset ini menggunakan triangulasi data atau triangulasi data atau triangulasi sumber. Triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan data yang berasal dari beberapa sumber yakni membandingkan data dari wawancara dengan pihak satu dan pihak yang lainnya. Selain itu penelitian ini juga menggunakan triangulasi metodologis yakni menggabungkan informasi yang berasal dari informan, data serta observasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Kota Surakarta atau biasa dikenal dengan Kota Solo merupakan salah satu kota yang terletak di Pulau Jawa bagian tengah yang memiliki total luas wilayah seluas 46,72 km². Dengan total luas wilayah tersebut, Kota Surakarta terbagi menjadi 5 kecamatan yakni Kecamatan Pasar Kliwon, Serengan, Jebres, Banjarsari, dan Laweyan. Di 5 kecamatan tersebut masih terbagi lagi menjadi 57 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 menurut sensus penduduk mencapai 522.728 jiwa. Mayoritas penduduk Kota Solo menjadi karyawan/pegawai untuk mendapatkan penghasilan dan sebagian lainnya bergerak di bidang usaha sendiri.

Jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 500.000 jiwa dan luas wilayah kota seluas 46,72 km² menjadi dasar Pemerintah Kota Surakarta untuk melakukan pengendalian pembangunan khususnya bangunan gedung agar tercipta

ketertiban dan dapat terwujud sesuai fungsinya. Pengendalian tersebut dilakukan dengan mengeluarkan Perda Kota Surakarta Nomor 2 Tahun 2018 tentang Bangunan Gedung. Perda tersebut mengatur tentang perencanaan tata ruang wilayah kota termasuk di dalamnya penyelenggaraan IMB. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana seluruh urusan bidang penanaman modal dan fungsi penunjan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah.

Tujuan Pemerintah Kota Surakarta mengeluarkan peraturan daerah terkait penyelenggaraan IMB adalah untuk mengendalikan pemanfaatan ruang, memantau kelayakan bangunan, memberikan legalitas/kepastian hukum pada bangunan serta mewujudkan efisiensi pelayanan karena pada peraturan daerah tersebut memuat mulai dari proses penerbitan IMB, aturan pelaksanaan pembangunan, pengawasan, hingga pembongkaran/perobohan bangunan serta pemberian sanksi apabila terjadi penyelewengan. Selain itu dasar pemerintah dalam pengaturan IMB ini adalah untuk mengendalikan pembangunan agar sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah ini perlu melakukan pengendalian gedung. Alasan yang kedua ialah agar bangunan gedung dapat diwujudkan sesuai fungsinya serta dipenuhinya persyaratan administratif dan teknis bangunan. Alasan pertimbangan yang terakhir yakni peran serta masyarakat yang diperlukan agar bangunan gedung dapat terselenggara secara tertib dan sesuai dengan fungsi.

Dari data yang diperoleh dari DPMPTSP Kota Surakarta, jumlah permohonan IMB setiap tahunnya tidak mengalami penurunan atau kenaikan sehingga bersifat fluktuatif. Dari tahun 2017 hingga Mei 2021, pemohon yang mengajukan permohonan IMB sebanyak 4.935 orang sedangkan penerbitan IMB yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Surakarta sebanyak 3.744 bundel. Data mengenai jumlah pemohon izin mendirikan bangunan dengan jumlah penerbitan IMB menunjukkan adanya *gap* atau perbedaan.

Tabel 1.
Jumlah Permohonan IMB tahun 2020-2021

| No. | Tahun | Jumlah Pemohon (orang) | Jumlah Penerbitan IMB (bundel) |
|-----|-------|---------------------------|--------------------------------------|
| 1. | 2017 | 1.262 | 1.052 |
| 2. | 2018 | 1.195 | 1.069 |

| | | | |
|---------------|------------------------|-------|-------|
| 3. | 2019 | 1.350 | 779 |
| 4. | 2020 | 888 | 669 |
| 5. | 2021 (Sampai Mei 2021) | 240 | 169 |
| JUMLAH | | 4.935 | 3.744 |

Sumber: DPMPTSP Kota Surakarta, data diolah peneliti.

Pada pelaksanaan pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta di tahun 2020-2021, jika dilihat dari dimensi hukum pelayanan IMB berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Perda Kota Surakarta Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Surakarta Tahun 2021-2041. Pelaksanaan pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Surakarta tahun 2020-2021 jika dilihat dari dimensi akuntabilitas kejujuran, DPMPTSP Kota Surakarta selalu menjunjung tinggi kejujuran dalam melakukan pelayanan. Salah satu kejujuran dalam hal ini adalah tidak adanya biaya tambahan apapun dalam pelayanan IMB selain biaya besaran yang telah ditentukan dalam Surat Ketetapan Restribusi Daerah (SKRD).

Dalam pelaksanaan pelayanan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta memiliki SOP nya tersendiri. Seluruh prosedur pelayanan IMB dalam pelaksanaannya harus mematuhi SOP tersebut. Pada pelaksanaan pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta, jika dilihat dari dimensi akuntabilitas manajerial, DPMPTSP Kota Surakarta selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan efektif dan efisien. Selain itu, pelayanan IMB di DPMPTSP Surakarta hanya memakan sedikit waktu. Sesuai yang tertera di SOP, lama waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan SK IMB hunian adalah 6-7 hari kerja. Agar pelayanan juga efektif dan efisien serta tidak menambah waktu lebih lama lagi, ketika pemohon kekurangan syarat maka mereka bisa menyusulkan persyaratannya yang kurang tersebut ketika survey. Keseluruhan alur prosedur pelayanan IMB dibuat seefektif mungkin agar tidak memberatkan masyarakat. Proses pelayanan IMB pun dibuat satu pintu atau berada di satu tempat agar masyarakat tidak perlu berpindah tempat ketika mengurus IMB. Ini menunjukkan pada dimensi akuntabilitas manajerial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat dikatakan baik dalam mempertanggungjawabkan akuntabilitasnya manajerialnya. Namun memang ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan harus bolak-balik ketika mengurus perizinan dikarenakan persyaratan yang ada belum dipenuhi. Ketika

dikonfirmasi, petugas sudah berusaha sebaik mungkin menjelaskan perihal syarat dan alur yang ada namun karena masih ada beberapa masyarakat yang terbatas pengetahuannya sehingga masyarakat harus berulang-ulang dalam mengurus berkasnya.

Pada pelaksanaan pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta, jika dilihat dari dimensi akuntabilitas kebijakannya, DPMPTSP Surakarta bertanggung jawab sepenuhnya dalam proses pelayanan IMB dari mulai berkas masuk hingga SK Izin Mendirikan Bangunan dikeluarkan. Pada alur pembuatan IMB, sebelum mendapatkan SK IMB dilakukan pembayaran retribusi yang tertuang pada SKRD. SKRD tersebut berbeda setiap pemohon sesuai dengan besaran luas bangunan yang diajukan untuk IMB. Pembayaran retribusi IMB yang telah ditentukan di SKRD adalah sebuah kewajiban karena penerbitan IMB ini juga untuk menambah pemasukan kas daerah melalui retribusi. Namun, pada beberapa kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta bisa mengambil kebijakan untuk meniadakan biaya pada bangunan tertentu seperti rumah ibadah. Pada akuntabilitas kebijakan dapat dilihat bahwa memang pemohon wajib membayar retribusi yang telah tertulis di Surat Keterangan Retribusi Daerah karena pembayaran retribusi ini termasuk ke dalam alur prosedur pelayanan IMB. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat mengeluarkan kebijakan untuk meniadakan biaya tersebut. Kebijakan untuk meniadakan biaya ini biasanya diperuntukkan untuk Izin Mendirikan Bangunan rumah ibadah seperti masjid, gereja, vihara. DPMPTSP juga dapat mengeluarkan kebijakan untuk pengurangan biaya retribusi apabila masyarakat mengajukan surat permohonan.

Untuk menentukan transparansi dari pelayanan IMB, dapat dilihat dari 3 penilaian. Yang pertama yakni melihat seluruh proses mengenai pelayanan IMB yang di dalamnya meliputi persyaratan-persyaratan permohonan IMB, biaya dan waktu dalam proses pembuatan IMB hingga tata cara pelayanan IMB. Kedua adalah penyedia jasa layanan dalam hal ini DPMPTSP harus dapat menjelaskan peraturan-peraturan dan prosedur pelayanan IMB kepada *customer* dan *stakeholder* lainnya. Dan yang terakhir adalah masyarakat pemohon IMB dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai IMB.

Yang pertama adalah menilai seluruh proses, biaya dan waktu hingga tata cara pelayanan IMB di DPMPTSP Surakarta. Dalam permohonan pembuatan IMB diperlukan beberapa syarat atau data diantaranya:

1. KTP
2. Alamat bangunan, Fungsi bangunan

3. Fotocopy sertifikat
4. Cap Lurah dan Camat
5. Gambar 2 dimensi
6. Perhitungan struktur untuk bangunan 2 lantai

Untuk biaya dan waktu pelayanan IMB seluruhnya sudah tercantum dalam SP dan SOP dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Puntu. Sesuai SOP yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta, untuk pelayanan perizinan khususnya IMB dibutuhkan waktu sekitar 6-7 hari kerja hingga SK tersebut diterbitkan. Biaya untuk pembuatan IMB adalah tidak dipungut biaya selain retribusi yang telah ditetapkan di SKRD yang nominalnya berbeda tiap permohonan IMB. Selanjutnya jika dilihat pada poin kedua, DPMPTSP Surakarta sudah dapat menjelaskan kepada masyarakat terkait syarat-syarat untuk mengajukan IMB. Namun, terkadang ada beberapa masyarakat yang kurang paham sehingga harus berulang-ulang dalam menjelaskan juga kadang ada masyarakat yang menyatakan sudah paham tetapi ternyata masih belum lengkap persyaratannya. Jika dilihat dari poin terakhir, DPMPTSP memberikan informasi mengenai pelayanan IMB ini di berbagai platform terlebih lagi di website yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dan WA gateway yang tersambung sejak awal mengajukan permohonan IMB. Transparansi DPMPTSP Surakarta dalam hal pelayanan IMB dapat dikatakan sudah transparan meskipun kadang dalam pelaksanaannya terdapat hambatan. Jika dilihat dari poin pertama mengenai penilaian seluruh proses pelayanan publik yang meliputi syarat, biaya, waktu dan tata cara pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta telah memenuhi poin tersebut. Keseluruhannya sudah jelas dan tepat serta sebagian besar masyarakat dapat memahaminya. Poin kedua yakni terkait aparat birokrat yang dapat menjelaskan peraturan dan prosedur layanan kepada masyarakat sudah cukup terpenuhi, hal ini terlihat dari sebagian besar masyarakat yang dapat memahami persyaratan dan alur sehingga tidak menemui kendala yang berarti pada saat proses pelayanan IMB. Namun, memang ada beberapa masyarakat khususnya masyarakat yang sudah memasuki lanjut usia atau masyarakat yang memang tidak memiliki informasi sama sekali mengenai peraturan-peraturan tentang bangunan seringkali harus mengulang atau bolak-balik dalam mengurus pelayanan IMB ini tetapi petugas selalu berusaha sebisa mungkin untuk menjelaskan dan menerangkan dengan baik. Pada poin terakhir, informasi terkait pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta ini mudah didapatkan terlihat dari saat awal pendaftaran masyarakat langsung mendapatkan informasi terkait pendaftaran IMB tersebut

melalui Whatsapp Getway, dan dapat melihat berbagai informasi lainnya di website. Tetapi, untuk papan informasi mengenai pelayanan IMB yang berada di kantor DPMPTSP Surakarta saat ini belum tersedia sehingga informasi yang ada hanya bisa didapatkan melalui website dan form pendaftaran

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta, dianalisis dengan 3 dimensi akuntabilitas yakni dimensi akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kebijakan serta kriteria transparansi. Dari hasil penelitian tersebut maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dimensi akuntabilitas kejujuran dan hukum menuntut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta untuk taat kepada hukum atau peraturan yang berlaku yakni peraturan yang terkait dengan pelayanan IMB seperti Perda tentang Bangunan Gedung Nomor 8 Tahun 2016, Perda tentang Pelayanan IMB Nomor 2 Tahun 2018 dan Perda Kota Surakarta Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Surakarta Tahun 2021-2041 dan SOP yang telah ditetapkan. Sedangkan pada akuntabilitas kejujuran, DPMPTSP Surakarta dituntut untuk selalu jujur dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang dapat mencederai pelayanan yang sudah bersih. Hal tersebut terlihat dari DPMPTSP Surakarta yang dalam proses pelayanan masuk permohonan IMB hingga keluarnya SK Izin Mendirikan Bangunan selalu menyesuaikan dengan aturan yang telah tertulis serta mengutamakan kejujuran dengan tidak menarik biaya tambahan lain selain biaya yang telah tertulis pada Surat Keterangan Retribusi Daerah atau SKRD.
2. Pada dimensi akuntabilitas manajerial, DPMPTSP Kota Surakarta dituntut untuk bertanggung jawab atas keseluruhan proses yang terjadi khususnya dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surakarta. Jika ditinjau dari dimensi akuntabilitas manajerial, DPMPTSP Surakarta berusaha melakukan pelayanan dengan se efektif dan se efisien mungkin. Hal ini dicerminkan dari alur prosedur dalam mengurus IMB yang dibuat sesingkat mungkin dengan menetapkan SOP maksimal penerbitan SK IMB adalah 7 hari kerja untuk bangunan sederhana serta memberlakukan cara-cara yang dapat memangkas waktu seperti ketika masyarakat terdapat kekurangan seperti gambar dapat menyusulkan saat survey dilakukan sehingga proses pelayanan IMB dapat lebih efisien. Namun memang ada hal yang tidak efektif yang dikeluhkan oleh masyarakat karena mereka merasa harus bolak balik dalam mengurus perizinan akibat dari syarat yang kurang lengkap dan syarat tersebut tidak dapat disusulkan. Setelah dikonfirmasi solusi untuk menyusulkan gambar tersebut hanya bisa dilakukan pada beberapa kasus tidak semua bisa diberikan solusi yang sama.

3. Pada akuntabilitas kebijakan dapat dilihat bahwa memang pemohon wajib membayar retribusi yang telah tertulis di Surat Keterangan Retribusi Daerah karena pembayaran retribusi ini termasuk ke dalam alur prosedur pelayanan IMB. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat mengeluarkan kebijakan untuk meniadakan biaya tersebut dan mengeluarkan kebijakan untuk mengurangi biaya retribusi apabila pemohon Izin Mendirikan Bangunan mengajukan surat permohonan kepada Walikota Surakarta. Untuk izin mendirikan bangunan rumah ibadah bisa ditiadakan retribusinya karena bangunan tersebut menyangkut kepentingan orang banyak.
4. Jika dilihat dari kriteria transparansi, informasi mengenai pelayanan meliputi alur, prosedur, biaya, waktu, tata cara pelayanan serta kemudahan mendapatkan informasi sudah dipenuhi oleh DPMPTSP Kota Surakarta meskipun ada beberapa hal yang mungkin harus lebih ditingkatkan kembali.

Berikut ini merupakan beberapa saran yang diberikan oleh penulis untuk yang akan datang agar lebih baik lagi:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta:
 - a. Untuk petugas Front Officer Bidang Pelayanan Perizinan, Lebih jelas lagi saat menjelaskan kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dipenuhi.
 - b. Untuk Kepala maupun Staff Seksi Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat bisa membuka layanan konsultasi lewat daring seperti website atau whatsapp untuk mempermudah atau memperbanyak lagi sesi konsultasi
 - c. Untuk Kepala atau Staff Bidang Informasi dan Data selalu memperhatikan isi konten pada website DPMPTSP karena ada beberapa menu yang memerlukan akses untuk membuka.
 - d. Untuk Petugas dapat memasang alur/syarat prosedur dan papan informasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta untuk memudahkan masyarakat yang datang dalam mendapatkan informasi terkait layanan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Untuk masyarakat Pemohon Izin Mendirikan Bangunan di Surakarta:

- a. Lebih memperhatikan lagi ketika petugas memberikan penjelasan mengenai syarat kelengkapan.
- b. Mencari informasi yang banyak terlebih dahulu tentang IMB dan mempersiapkan berkasnya secara runtut agar tidak ada berkas yang kurang yang nanti akan menghambat proses penerbitan IMB.

Referensi

- Arneil, G, 2017, 'Transparency and accountability in local government: levels of commitment of municipal councillors in Bongabon in the Philippines', *Asia Pacific Journal of Public Administration* vol. 39, no. 3, hh. 217-223.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hardiyansyah, 2017, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Gava Media, Yogyakarta.
- Lukito, P, 2014, *Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik : Tantangan Berdemokrasi ke Depan*, PT. Grasindo Anggota Ikapi, Jakarta.
- Moleong, L, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Ratminto & Winarsih, A, 2020, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Tanjung, A, 2014, *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Ratminto & Winarsih, A, 2020, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.