

# KINERJA BIDANG TATA RUANG DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA TASIKMALAYA

**Annisa Maulanda**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : annisamaulandaaa@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan perizinan khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Rencana Kota di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja bidang tata ruang dalam pelayanan khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Rencana Kota. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan prosedur penelitian yang menggunakan data penelitian deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Teknik pengumpulan datanya dengan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja Bidang Tata Ruang Dalam Pelayanan Perizinan pada umumnya telah dilakukan dengan optimal, namun masih terdapat beberapa indikator pengukuran kinerja yang belum berjalan dengan optimal. Hambatan-hambatan yang dihadapi diantaranya yaitu kurangnya personil/sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, kurangnya anggaran serta sarana dan prasarana. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu dengan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kepada pegawai.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pelayanan Publik, Perizinan*

## PENDAHULUAN

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah

berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah salah satunya adalah menyediakan pelayanan publik. Dalam konteks ini, dapat dikatakan bahwa pembangunan wilayah sangat berkaitan erat dengan bagaimana pemerintah daerah menyelenggarakan

pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya. Apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Karena salah satu tujuan yang diinginkan melalui kebijakan otonomi daerah adalah terjadinya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik, pemerintah hendaknya mengoptimalkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat dapat menilai langsung bagaimana kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penilaian kinerja pemerintah sangat diperlukan untuk mengukur seberapa jauh pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu juga penilaian kinerja pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur kesesuaian dan kepuasan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang didapat oleh masyarakat. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja dari masyarakat tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperbaiki kinerja pelayanan agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan yang diberikan bisa lebih berkualitas.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang

dalam perencanaan strategis suatu organisasi/instansi. Setiap organisasi atau instansi publik pasti memiliki tanggungjawab yang diperuntukkan bagi masyarakat umum. Kinerja organisasi publik ini akan senantiasa diperhatikan oleh masyarakat luas, sehingga pegawai dari setiap organisasi/instansi publik yang ada perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Organisasi publik harus memiliki kinerja layanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat agar terciptanya kepercayaan antara publik dengan organisasi publik tersebut.

Kinerja pelayanan yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terbuka, berkeadilan, berkepastian hukum, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat. Namun, pada kenyataannya masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik yang masih jauh dari kata ideal. Sehingga pelayanan publik pada umumnya menjadi sasaran kritik dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. Hal ini disebabkan karena rendahnya kinerja pelayanan dalam birokrasi perizinan. Kondisi pelayanan perizinan yang selama ini cenderung terkesan rumit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktik pungutan liar belum lagi perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan tidak mencerminkan jiwa pelayanan yang

baik merupakan salah satu contoh dari buruknya pelayanan publik.

Perbaikan kualitas kinerja pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan. Karena pelayanan perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Di mana dalam hal ini kepentingan pemerintah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Salah satu sumber pendapatan daerah melalui pelayanan perizinan yaitu pengeluaran Surat Rekomendasi dari bidang Tata Ruang. Sasaran dari penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu tertibnya perizinan pembangunan di daerah sesuai dengan rencana tata ruang wilayah yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Melalui dinas ini diharapkan kinerja pelayanan perizinan yang dilaksanakan sesuai dengan asas efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan dan keadilan. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dibentuk dengan harapan dapat menciptakan iklim yang mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dalam kinerja pelayanan oleh aparatur pemerintah serta adanya keterpaduan koordinasi dalam proses pemberian dokumen perizinan kepada masyarakat. Sehingga penyelenggaraan perizinan dapat memberikan pelayanan dengan prosedur, waktu maupun biaya yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan.

Setelah penulis melakukan pengamatan di lapangan, penulis menemukan beberapa masalah mengenai kinerja bidang tata ruang dalam pelayanan perizinan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya yang belum sepenuhnya optimal, hal ini terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Melebihi batas waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur karena birokrasi yang panjang. Seperti dalam penerbitan Surat Keterangan Rencana Kota yang ditetapkan terbit dalam 14 hari kerja menjadi 20 hari bahkan lebih.
2. Kurangnya sosialisasi dari petugas pelayanan kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus ditempuh. Hal ini dapat dilihat dari tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat.
3. Dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Rencana Kota kepada masyarakat, tidak sedikit ditemukan masalah terkait ketidaksesuaian yang diajukan pemohon dengan rencana tata ruang yang telah diperdakan sehingga masyarakat merasa dirugikan karena pemilik lahan tidak dapat menjalankan kegiatan yang dimaksud.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Bidang Tata

Ruang dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya.

## KAJIAN PUSTAKA

Kinerja berasal dari kata *Performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai seseorang. Selanjutnya menurut Mukarom (2016:51) mengemukakan *Performance* di terjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja. Sedangkan penilaian kinerja disebut dengan *Performance appraisal* adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam pelaksanaan kegiatan program/kebijakan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing dalam rangka untuk mencapai target, visi dan misi, serta tujuan organisasi.

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak diakibatkan dengan suatu produk fisik. Begitu juga menurut Lovelock, *service* adalah produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan

berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Kemudian menurut Moenir (2002:15) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra, dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang dan jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Mukarom (2016:15) pengertian dari pelayanan adalah sebagai berikut:

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi

pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas, individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi)

Definisi pelayanan publik (*public service*) berdasarkan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep dari pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan ataupun swasta dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- d. Biaya Pelayanan
- e. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- f. Produk Pelayanan
- g. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- j. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- k. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari standar pelayanan tersebut manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan diantaranya dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Menurut Ratmito (2015:42) Faktor utama dalam pelayanan

perizinan terletak pada sumber daya manusianya. Dalam hal ini pemerintah atau birokrat yang berperan sebagai pemberi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penting. Pemerintah perlu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dengan memperhatikan beberapa asas penting dalam pelaksanaannya.

Hal ini sebagaimana merujuk pada penjelasan menurut Mukarom dan Laksana (2016:60) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan ukuran kinerja yang berorientasi pada hasil seperti sebagai berikut:

- 1) Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target sasaran jangka panjang maupun misi pemerintahan. Akan tetapi, pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi pemerintahan.
- 2) Produktivitas, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 3) Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antar keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sedikit mungkin. Kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan

yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.

- 4) Kepuasan, yaitu seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
- 5) Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.

Dari kesimpulan Mukarom dan Laksana kita dapat melihat bahwa peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat berpengaruh besar terutama dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 7 orang menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan (*literature study*) dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan/ analisis data dalam penelitian yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja Bidang Tata Ruang Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya**

#### **A. Efektivitas**

- (1) Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dapat diketahui bahwa dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan mulai dari kejelasan waktu, proses pengerjaan yang terkesan lama, serta petugas yang terkadang tidak selalu terjaga di meja pelayanan. Adapun hambatan yang terjadi dilapangan yaitu diketahui bahwa petugas pelayanan yang bersangkutan terkadang melakukan survey lapangan untuk mengecek lokasi yang diajukan perizinannya. Sehingga petugas pelayanan yang bersangkutan terkadang tidak selalu berada di meja pelayanannya. Hal ini tentunya membuat masyarakat yang akan mengajukan permohonan harus menunggu petugas terlebih dahulu bahkan harus datang kembali di lain waktu.

- (2) Ketepatan waktu dan informasi yang jelas kepada masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai ketepatan waktu dan

informasi yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal. Hal tersebut terlihat dari waktu penerbitan yang terkadang melebihi waktu yang telah ditentukan sebelumnya, selain itu juga masyarakat yang mengerti dengan informasi yang diberikan hanya masyarakat yang memang sudah beberapa kali bahkan sering mengajukan perizinan, seperti perusahaan yang memegang proyek besar seperti perumahan, rumah sakit dan prasarana umum lainnya. Sedangkan untuk masyarakat yang baru pertama kali mengajukan perizinan misalnya seperti perizinan untuk rumah tinggal atau tempat usaha mikro terkadang mengalami kesulitan untuk memahami isi informasi dan kejelasan waktu dari petugas pelayanan. Adapun hambatan yang ditemukan dilapangan diantaranya terdapat beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa alur perizinannya cukup panjang yang membuat proses perizinannya terkesan lama. Selain itu juga kurangnya sosialisasi dari instansi pemerintahan terkait alur perizinan khususnya yang ada di Bidang Tata Ruang.

Efektivitas kerja adalah alat ukur yang dapat menentukan keberhasilan dari suatu kebijakan atau suatu program. Namun berdasarkan penelitian dilapangan bahwa Kinerja Bidang Tata Ruang belum mengacu sepenuhnya pada teori dari Mukarom dan Laksana. Maka dari itu kinerja di Bidang Tata Ruang belum berjalan dengan optimal.

## B. Produktivitas

(1) Pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik namun belum sepenuhnya berjalan optimal bagi sebagian masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari anggapan beberapa masyarakat yang menganggap bahwa petugas pelayanan kurang responsif. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya sikap petugas yang kurang responsif dan itu memberikan dampak yang kurang baik terhadap citra pemerintahan.

(2) Pegawai yang memadai dan berkompeten

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa untuk indikator ini pegawai bidang tata ruang yang melayani masyarakat sudah cukup berkompeten dalam keahliannya sebagai ahli teknik, namun ditemukan hambatan lain yaitu kurangnya personil atau sumber daya manusia di Bidang Tata Ruang. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak selalu berada di meja pelayanannya karena petugas tersebut harus membagi waktu untuk melakukan survey lapangan. Seharusnya untuk survey lapangan terdapat petugas lain yang melakukannya. Maka dari itu untuk mengacu pada teori Mukarom dan Laksana, Bidang Tata Ruang melakukan open recruitment untuk tugas survey ke lapangan agar tidak

terjadi lagi penumpukan tugas pada satu orang.

### C. Efisiensi

- (1) Pegawai mampu menyelenggarakan pelayanan tertentu dengan memasukkan (biaya dan waktu) sesedikit mungkin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bidang tata ruang harus mampu menyelenggarakan pelayanan dengan waktu dan biaya sesedikit mungkin nampaknya belum optimal. Meskipun masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya retribusi cetak peta yang telah ditetapkan oleh instansi, tetapi terdapat keluhan dari masyarakat mengenai proses penerbitan surat rekomendasi yang memakan waktu cukup lama. Hal tersebut dibuktikan dengan terhambatnya alur perizinan lain yang disebabkan oleh surat rekomendasi yang dikeluarkan Bidang Tata Ruang belum terbit. Mengingat bahwa proses perizinan yang harus ditempuh bukan hanya di bidang tata ruang saja melainkan terdapat proses perizinan lainnya. Jika merujuk pada teori Mukarom dan Laksana seharusnya bidang tata ruang dapat meminimalisir waktu dari yang sudah ditentukan sebelumnya agar masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- (2) Tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluhan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penyelenggaraan

pelayanan belum dapat dikatakan efisien dan perbandingan antara masukan dan keluhan nampaknya belum seimbang. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan penerbitan surat perizinan dari Bidang Tata Ruang masih ada yang melebihi waktu yang telah dijanjikan serta lebih tingginya angka keluhan dibanding dengan masukan dari masyarakat. Belum lagi masyarakat yang mengeluhkan terkait tata kelola dalam pengelolaan keluhan atau pengaduan tersebut mekanismenya masih belum jelas. Adapun hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yaitu adanya permohonan izin pembangunan yang beresiko tinggi seperti perumahan, rumah sakit dan lain-lain yang diperlukan pembahasan dengan dinas-dinas lain terkait perizinannya. Sering kali pejabat dari dinas lain yang menghalang-halangi hadir disebabkan adanya kegiatan yang tidak bisa ditinggalkan. Sulitnya mengatur pertemuan untuk melaksanakan pembahasan terkait perizinan bangunan yang beresiko menjadi penyebab beberapa izin mengalami keterlambatan dalam penerbitannya salah satunya adalah Surat Keterangan Rencana Kota dari Bidang Tata Ruang yang menjadi surat rekomendasi untuk melakukan perizinan bangunan selanjutnya.

### D. Kepuasan

- (1) Tercapainya kepuasan masyarakat dengan ketepatan waktu terkait pelayanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pegawai belum dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Seharusnya terbit dalam waktu 14 hari kerja, tetapi pada kenyataannya ditemukan bahwa surat izin tersebut selesai lebih dari waktu yang ditetapkan sebelumnya. Hal itu tentunya membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang Tata Ruang. Hal tersebut tentunya belum mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana terkait indikator kepuasan masyarakat.

(2) Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup ramah dan juga sopan. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa pelayan yang bertugas untuk melayani cukup ramah dan sopan. Sesuai dengan dimensi yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ramah dan sopan santun.

E. Keadilan

(1) Pemberian pelayanan dengan distribusi yang merata dan adil kepada masyarakat

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa dalam pendistribusian pelayanan yang diberikan oleh Bidang Tata Ruang kepada masyarakat masih belum merata dan adil. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya permohonan izin bangunan

milik pemerintah yang bersifat urgent di tengah antrian yang cukup banyak mengharuskan untuk memprioritaskan terlebih dahulu permohonan izin milik pemerintah tersebut. Mengingat bahwa bangunan milik pemerintah juga merupakan fasilitas umum yang akan digunakan oleh kepentingan masyarakat. Hal tersebut tentu mengakibatkan surat izin pembangunan dari masyarakat lain menjadi terhambat dalam penerbitannya. Selain itu juga ditemukan hambatan lain yaitu adanya informasi keterangan peruntukan ruang bahwa terkait beberapa dokumen perizinan yang diajukan terdapat ketidaksesuaian dengan Peraturan Tata Ruang Kota Tasikmalaya. Hal tersebut tentunya menimbulkan permasalahan baru bagi masyarakat karena masyarakat merasa dirugikan oleh pemerintah, meskipun masyarakat mengajukan izin pembangunan di atas tanah milik sendiri namun tetap saja Bidang Tata Ruang tidak dapat menerbitkan surat izin jika terdapat ketidaksesuaian peruntukan dengan lokasi yang akan diajukan oleh masyarakat. Hal tersebut tentunya berlawanan dengan teori yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana mengenai keadilan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan.

(2) Jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan pemerintah diusahakan merata

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa untuk jangkauan

pendistribusian pelayanan sudah cukup merata. Namun memang perlu tindak lanjut dari bidang tata ruang terkait informan yang menyatakan bahwa terdapat masyarakat yang awam terkait perizinan khususnya di Bidang Tata Ruang. Hal tersebut belum sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana terkait dimensi keadilan dalam memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kinerja Bidang Tata Ruang Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya secara umum telah dilakukan cukup optimal, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa indikator yang belum berjalan optimal, diantaranya yaitu belum tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, ketepatan waktu dan informasi yang diberikan kurang jelas, kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, kurangnya pegawai yang berkompeten, serta pendistribusian pelayanan kepada masyarakat belum merata dan adil. Adapun Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu dalam segi kuantitas Sumber Daya Manusia yang ada kurang memadai, kurangnya koordinasi antar instansi terkait pembahasan perizinan yang beresiko, kurangnya sarana dan prasarana, kurang memadainya sumber daya anggaran sehingga belum mampu mendukung dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat dimana

sosialisasi dilaksanakan hanya kepada perwakilan dari setiap kelurahan saja, serta pendistribusian pelayanan oleh Bidang Tata Ruang yang belum merata dan adil.

Upaya-upaya seperti mengadakan sosialisasi dan pembinaan mengenai informasi yang jelas tentang proses perizinan secara langsung yang dihadiri oleh perwakilan dari setiap kelurahan, berupaya mengajukan kenaikan anggaran di setiap tahun, melakukan open recruitment, rutin melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, melakukan koordinasi dengan memberikan masukan kepada SEKDA agar lebih diperhatikan terkait forum pembahasan mengenai perizinan yang beresiko, melakukan perundingan secara intern untuk menemukan solusi terbaik mengenai permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, serta memberikan solusi kepada masyarakat terkait informasi tata ruang yang sesuai dengan Peraturan Tata Ruang Kota Tasikmalaya di lokasi yang dimaksud.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- H Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Mukarom, Z. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ratminto dan Atik, 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.