

## FAKTOR SUKSES PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KABUPATEN GIANYAR BALI

Nyoman Martha Jaya, G.A.P. Candra Dharmayanti, dan Ida Ayu Cri Vinantya Laksmi

*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana, Denpasar*

*Email : [dayuvina@yahoo.co.id](mailto:dayuvina@yahoo.co.id)*

### ABSTRAK

Sektor pembangunan di Kabupaten Gianyar setiap tahunnya mengalami peningkatan sehingga berimbas terhadap peningkatan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Standar pengurusan IMB adalah selama 7 hari kerja. Namun, pada kenyataannya pengurusan IMB dapat memakan waktu yang lebih lama sehingga menyebabkan masyarakat kecewa. Banyaknya keluhan yang muncul serta terjadinya kasus pungli dalam pelayanan perizinan IMB menyebabkan akuntabilitas pelayanan serta tingkat kepuasan pemohon dipertanyakan. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis perancangan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap akuntabilitas dan tingkat kepuasan pemohon. Penelitian ini menggunakan kombinasi metode (*mixed methods*) yang mencakup metode survei dan wawancara menggunakan kuesioner. Responden dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, yang meliputi responden yang sudah menyelesaikan semua tahap pengurusan, mulai dari tahap konsultasi hingga pengambilan izin IMB pada tahun 2017. Analisis dilakukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan membuat penilaian tentang tingkat kepentingan diantara alternatif-alternatif keputusan dibawah kriteria tertentu, sehingga diperoleh bobot (*scoring*) dari masing-masing alternatif. Hasil penelitian menunjukkan faktor penting yang sangat berpengaruh dalam evaluasi akuntabilitas pelayanan IMB adalah faktor ketepatan waktu (14,6%), akurasi dan kejujuran (12,8%), bertanggungjawab dan tidak diskriminatif (12,8%), serta kecermatan dan ketelitian petugas (12,6%). Sedangkan faktor penting dalam evaluasi kepuasan pemohon meliputi ketepatan waktu (15,0%), faktor bertanggungjawab dan tidak diskriminatif (13,3%), faktor biaya retribusi (12,7%).

**Kata kunci:** *IMB, akuntabilitas pelayanan, kepuasan pemohon dan solusi pelayanan*

## THE SUCCESS FACTORS IN THE ISSUANCE OF BUILDING PERMIT (IMB) IN GIANYAR REGENCY, BALI

### ABSTRACT

The improvement of development sector in Gianyar Regency has increased every year. This leads to the increasing of the number of the registration of Building Permit (IMB). Normally, IMB registration process takes 7 working days. In fact this process can take longer than 7 working days, therefore disappointing to the applicants. The number of complaints that arise as well as the occurrence of cases of illegal levies in the permit service IMB caused the accountability of the service and the level of satisfaction of the applicants were questioned. Based on this situation, there is a need to analyze the factors that influence the accountability and the level of satisfaction of the applicant. This research used a mixed method involved survey and interview using a questionnaire. The respondents were selected based on nonprobability sampling technique (*purposive sampling*), covered the respondent which completed all stages of IMB's registration process, ranging from the consultation stage to the issue of the permits in 2017. Analysis was performed using *Analytical Hierarchy Process* (AHP) method by assessing the importance level among alternatives under certain criteria, to obtain the weight of each alternative. The results showed that several important factors that influence on the evaluation of accountability of IMB service and the satisfaction of the applicant included timeliness (14,6%), accuracy and honesty (12,8%), responsible and non-discriminative (12,8%), and accuracies of staff (12.6%). Meanwhile, the important factors related on the evaluation of the applicant's satisfaction were timeliness (15.0%), responsible and non-discriminatory factor (13.3%), retribution cost factor (12.7%).

**Key words:** *IMB, service accountability, applicant's satisfaction and service solution*

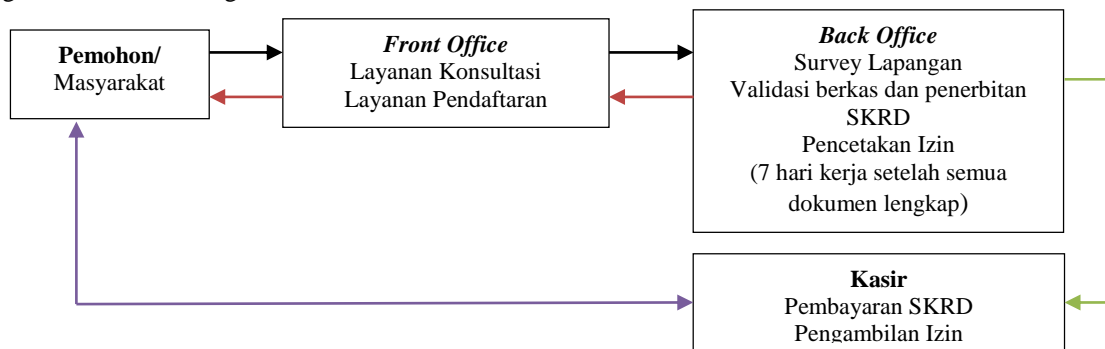
## 1. PENDAHULUAN

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata di Provinsi Bali. Luas Kabupaten Gianyar adalah 368 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 438,974 jiwa berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2014. Banyaknya jumlah penduduk yang berada di Kabupaten Gianyar menyebabkan tingkat pertumbuhan pembangunan di Kabupaten Gianyar juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Selain faktor tersebut, tingginya kunjungan wisatawan yang datang ke Gianyar juga menyebabkan terjadinya peningkatan pembangunan karena sektor pembangunan sendiri menjadi sumber penghasilan lain bagi masyarakat Gianyar. Meningkatnya pembangunan yang terjadi di Gianyar, berimbas juga terhadap pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berdasarkan Perda Kabupaten Gianyar Nomor 14 Tahun 2012, proses pengurusan IMB dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar dan memerlukan waktu selama 7 hari kerja setelah dilakukannya survey lapangan. Namun, pada kenyataannya pengurusan IMB dapat memakan waktu yang lebih lama sehingga menyebabkan masyarakat kecewa dengan hal tersebut. Banyaknya keluhan yang muncul serta terjadinya kasus pungli dalam pelayanan perizinan IMB menyebabkan akuntabilitas pelayanan IMB serta tingkat kepuasan pemohon yang mengurus IMB di Gianyar dipertanyakan. Dari 84 jumlah keluhan yang masuk dari tahun 2016 hingga pertengahan tahun 2017, akuntabilitas dan kepuasan pemohon yang paling banyak dikeluhkan dengan persentase sebesar 22,62% dan 51,19%. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian adalah mengevaluasi prioritas faktor-faktor yang berpengaruh dalam akuntabilitas serta tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan IMB yang merupakan salah satu faktor sukses dalam pelayanan publik dan menemukan solusi untuk mengantisipasi permasalahan yang muncul dalam prioritas faktor pelayanan IMB. Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat bagi instansi pelayanan IMB di Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.

## 2. PROSEDUR DAN PELAYANAN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

### 2.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010, IMB merupakan sebuah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon untuk melakukan pembangunan baik itu dalam kondisi baru, rehabilitasi ataupun renovasi, sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku pada masing-masing daerah. Pada dasarnya ada beberapa manfaat yang bisa dirasakan dengan adanya IMB, antara lain: dengan adanya IMB suatu bangunan maka akan meningkatkan nilai ekonomis bangunan, bangunan dapat dijadikan sebagai jaminan, dan dari aspek legalitas mendapat perlindungan hukum. Mekanisme pelayanan perizinan di Kabupaten Gianyar sesuai dengan Perbup No. 61 Tahun 2015 dapat digambarkan dalam bagan alir berikut:



Gambar 1. Alur pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Gianyar

Terwujudnya sebuah pelayanan publik yang bisa memuaskan masyarakat masih menjadi tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah. Untuk mewujudkan hal tersebut, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan serta diperbaiki agar tingkat pelayanan publik menjadi lebih baik dan memberikan kesan yang positif di kalangan masyarakat luas. Salah satu faktor yang menjadi kunci sukses terciptanya pelayanan publik yang baik adalah akuntabilitas pelayanan publik itu sendiri. Serta hal menjadi dasar bahwa pelayanan publik mengalami kesuksesan adalah dengan berjalannya pelayanan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan yang berlaku.

### 2.2 Akuntabilitas Pelayanan IMB

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip penyelenggaraan publik terdiri dari: kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, tidak

diskriminatif, bertanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan keamanan dan kenyamanan.

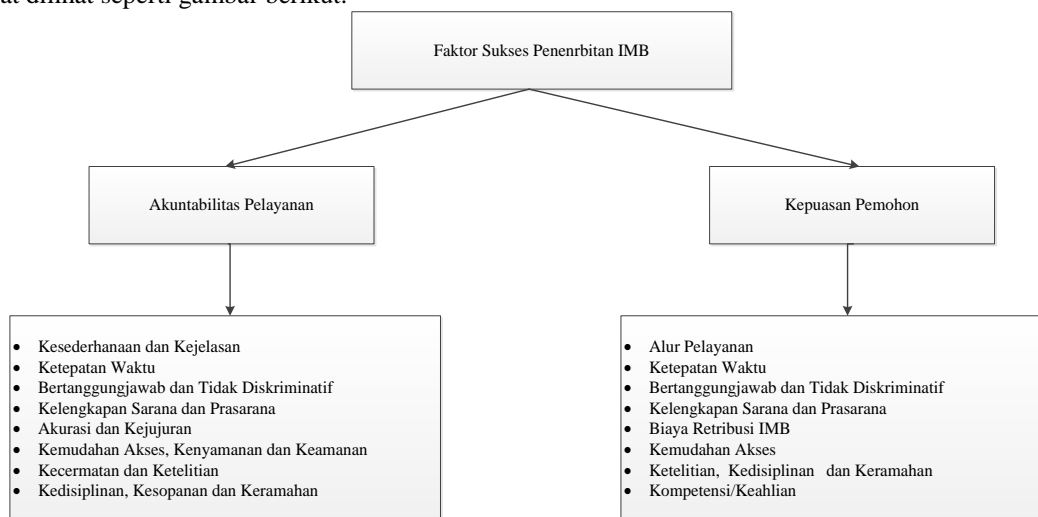
### 2.3 Kualitas Pelayanan IMB

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik (Ibrahim, 2008). Menurut Tjiptono (2006) ada 5 (lima) dimensi yang merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas serta kepuasan pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa. Hal yang dapat untuk mengukur aspek ini antara lain: kelengkapan sarana dan prasarana serta biaya retribusi IMB.
2. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Faktor pendukung dimensi ini adalah ketepatan waktu, akurasi, tidak diskriminatif, keahlian pegawai, kesederhanaan dan kejelasan syarat maupun proses, kemudahan akses dalam pelayanan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Faktor yang menunjang dimensi ini adalah pertanyaan yang dijawab dengan cepat serta memiliki pengetahuan dan keterampilan, kecermatan dan ketelitian serta mampu menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pengguna jasa.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan ataupun sikap petugas serta pengetahuan yang dimiliki oleh petugas untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pengguna jasa. Faktor pendukung dari aspek ini adalah keamanan dari berbagai bahaya, resiko ataupun keragu-raguan serta sikap bertanggungjawab dari petugas.
5. *Emphaty* merupakan kepedulian, perhatian dan keramahan petugas pada pengguna jasa serta kejujuran petugas dalam menjalankan tugas.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan/pemohon, faktor kualitas pelayanan sangat berpengaruh. Karena jika kualitas pelayanan yang didapatkan buruk atau tidak baik, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang didapat baik, maka pemohon akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Akuntabilitas pelayanan IMB serta tingkat kepuasan pemohon merupakan sebuah kunci sukses pelayanan IMB di Kabupaten Gianyar. Dengan adanya faktor-faktor sukses tersebut, maka pelayanan penerbitan IMB akan mampu berjalan sesuai dengan ketentuan awal dan berjalan secara optimal. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat seperti gambar berikut:



Gambar 2. Kerangka berpikir

### 3. METODE

Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar, Bali. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh pemohon, permasalahan yang ditinjau dalam penelitian ini adalah terkait akuntabilitas pelayanan IMB serta tingkat kepuasan pemohon.
2. Akuntabilitas pelayanan IMB yang diteliti berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004

tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan SOP pelayanan perizinan Kabupaten Gianyar.

3. Berdasarkan beberapa jenis akuntabilitas yang ada, akuntabilitas yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah akuntabilitas proses. Karena dalam akuntabilitas ini berkaitan dengan proses apakah tahapan pengurusan IMB sudah berjalan sesuai dengan SOP dan pelayanan yang diberikan sudah responsif dan tepat waktu. Sehingga pelayanan IMB di Kabupaten Gianyar dapat dikatakan akuntabel.
4. Tingkat kepuasan pemohon yang dinilai sesuai dengan alur pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar yang terdiri dari 5 (lima) aspek untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon IMB, antara lain: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima aspek tersebut dijabarkan sesuai dengan faktor pendukung pada masing-masing aspek sehingga untuk mengukur kepuasan, bagian-bagian dari prinsip pelayanan juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pemohon.

Responden yang dijadikan sasaran adalah pemohon IMB pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar. Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, digunakan sumber data berupa data primer dengan metode pengumpulan data dengan cara survey dengan menggunakan kuesioner serta wawancara. Dipilih 50 responden berdasarkan teknik sampling, yaitu teknik sampling nonprobabilitas (*purposive sampling*) dengan kriteria responden sudah menyelesaikan semua tahap pengurusan, mulai dari tahap konsultasi hingga pengambilan izin IMB pada tahun 2017.

### 3.1 Variabel dan Instrumen Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel, yaitu akuntabilitas pelayanan IMB serta kepuasan pemohon dalam melakukan pengurusan IMB. Bentuk kuesioner yang sesuai dengan instrumen penelitian harus terdiri dari tiga bagian, antara lain:

1. Bagian pertama berisi tentang identitas responden, yaitu nama, alamat, pendidikan dan tujuan mencari IMB. Serta dalam bagian ini berisi tentang petunjuk pengisian kuesioner berupa tata cara menjawab serta penjelasan mengenai kolom yang harus diisi oleh responden.
2. Bagian kedua berisi tentang evaluasi akuntabilitas pelayanan IMB.
3. Sementara itu, bagian ketiga memuat tentang tingkat kepuasan pemohon IMB.

### 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen (kuesioner) dilakukan pada 15 orang responden. Pengujian validitas kuesioner yang dibuat dapat digunakan aplikasi/program *Statistical Package for the Social Sciens* (SPSS). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk nilai *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  dan  $\alpha$  ( $\alpha$ ) = 0,05 dimana  $n$  merupakan jumlah sampel. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Untuk nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah  $n$  sebanyak 15 adalah sebesar 0,514. Sementara itu, uji reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana instrumen/kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap pertanyaan pada kuesioner, nilai *Alpha Cronbach* adalah 0,671 dan 0,705. Maka dapat disimpulkan jika pertanyaan dalam kuesioner adalah reliabel.

### 3.3 Metode Analisis Data

Penyelesaian terkait akuntabilitas dan tingkat kepuasan pemohon dipecahkan dengan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Secara umum, tahap-tahap yang dilakukan dalam metode AHP adalah sebagai berikut (Saaty, 1993):

1. Mendefinisikan masalah apa yang tidak sesuai dengan rencana
2. Membuat struktur hirarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan subtujuan-subtujuan, kriteria dan kemungkinan alternatif-alternatif pada tingkat kriteria paling bawah.
3. Mengumpulkan data dengan membuat kuisisioner berdasarkan struktur hirarki, lalu ditabulasikan agar mudah dalam mengelola data nantinya.
4. Membuat matrik perbandingan berpasangan dengan menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap masing-masing tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya. Perbandingan yang dilakukan berdasarkan "*judgement*" dari pengambilan keputusan dengan menilai tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan dengan elemen lainnya.
5. Melakukan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh judgement seluruhnya sebanyak  $n \times \{(n-1)/2\}$  buah, dengan  $n$  adalah elemen yang dibandingkan.
6. Setelah matrik perbandingan untuk sekelompok elemen selesai dibentuk maka langkah selanjutnya adalah melakukan normalisasi.
7. Menentukan nilai eigen vektor utama, dengan merata-ratakan nilai baris pada tiap-tiap elemen.

8. Setelah nilai eigen vektor didapatkan, langkah selanjutnya menentukan nilai eigen vektor terbesar ( $\lambda$  maksimum).  $\lambda$  maksimum diperoleh dengan mengalikan total matrik sebelum normalisasi dengan nilai eigen vektor utama.
9. Memeriksa konsistensi hirarki. Jika nilainya lebih dari 10% maka penilaian data judgement harus diperbaiki dengan melakukan normalisasi perbaikan kemudian kembali melakukan langkah 5, 6, 7, dan 8 sampai di temukan nilai  $\leq 10\%$ .
10. Melakukan sintesis (iterasi matrik) untuk menentukan bobot prioritas, pembobotan dilakukan dengan iterasi atau perkalian matrik (baris x kolom). Proses iterasi dilakukan sampai menemukan selisih 0,000 dan tidak mengalami perubahan ( $=0$ ) pada nilai eigen vektor.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Penentuan Faktor Sukses

Dalam menentukan faktor sukses yang akan dievaluasi, tahap pertama yang dilakukan adalah memilih faktor sukses dengan persentase terbesar. Dengan jenis pengaduan sebanyak 8 jenis, maka asumsi rata-rata persentase/bobot pada masing-masing jenis keluhan agar dapat digunakan sebagai faktor sukses dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase rata-rata keluhan} = \frac{1}{8} \times 100 = 12,50\%$$

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah keluhan yang terjadi selama pelayanan IMB pada tahun 2016 hingga pertengahan tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Keluhan

Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
Aturan dalam pelayanan	0	0.00
Organisasi dalam pelayanan	2	2.38
Akuntabilitas pelayanan	19	22.62
Keterampilan/keahlian petugas	4	4.76
Sarana dan prasarana	7	8.33
Kualitas pelayanan	5	5.95
Kepuasan pemohon	43	51.19
Kedisiplinan	4	4.76
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Hasil perhitungan menunjukkan jika hanya keluhan tentang akuntabilitas dan kepuasan pemohon yang akan dievaluasi dalam penelitian ini karena persentase keluhan lebih besar dari 12,50%. Sementara itu, jenis keluhan lain yang mempunyai persentase kurang dari 12,50% akan dieliminasi.

##### 4.2 Akuntabilitas Pelayanan IMB

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan setiap faktor dalam akuntabilitas pelayanan IMB yang dianalisis dengan metode AHP adalah sebagai berikut:

Perbandingan berpasangan dan *reciprocal* (kebalikan) dari jawaban responden dengan 28 jumlah perbandingan.

$$\begin{aligned} \text{Number of Comparisons (NoC)} &= \frac{n(n-1)}{2} \\ &= \frac{8(8-1)}{2} \\ &= 28 \text{ (Perbandingan)} \end{aligned}$$

Tabel 2 Tabulasi akuntabilitas pelayanan IMB

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H
A	1.000	0.647	1.168	0.864	1.083	0.897	0.861	0.935
B	1.546	1.000	0.913	1.476	1.150	0.855	0.991	1.110
C	0.856	1.095	1.000	1.010	1.113	1.178	0.633	0.852
D	1.157	0.678	0.990	1.000	1.050	1.067	1.000	1.011
E	0.923	0.870	0.898	0.952	1.000	0.981	0.960	1.385
F	1.115	1.170	0.849	0.937	1.019	1.000	0.602	0.847
G	1.161	1.009	1.580	1.000	1.042	1.661	1.000	1.129
H	1.070	0.901	1.174	0.989	0.722	1.181	0.886	1.000
Jumlah	8.828	7.369	8.572	8.229	8.179	8.820	6.933	8.269

Tabel 3 Normalisasi matriks

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	0.113	0.088	0.136	0.105	0.132	0.102	0.124	0.113	0.914	0.114
B	0.175	0.136	0.107	0.179	0.141	0.097	0.143	0.134	1.111	0.139
C	0.097	0.149	0.117	0.123	0.136	0.134	0.091	0.103	0.949	0.119
D	0.131	0.092	0.116	0.122	0.128	0.121	0.144	0.122	0.976	0.122
E	0.105	0.118	0.105	0.116	0.122	0.111	0.138	0.167	0.983	0.123
F	0.126	0.159	0.099	0.114	0.125	0.113	0.087	0.102	0.925	0.116
G	0.132	0.137	0.184	0.122	0.127	0.188	0.144	0.137	1.171	0.146
H	0.121	0.122	0.137	0.120	0.088	0.134	0.128	0.121	0.971	0.121
Jumlah	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	8.000	1.000

Nilai lambda maksimum diperoleh dari matriks aljabar yang dikalikan dengan eigen vektor pada iterasi pertama. Hasil dari perkalian tersebut kemudian dijumlahkan, maka nilai lambda maksimum adalah 8,096. Nilai rasio konsistensi akuntabilitas adalah:

$$\begin{aligned} \text{Indeks konsistensi (CI)} &= (\lambda \text{ maksimum} - n) / (n - 1) \\ &= (8,096 - 8) / (8 - 1) = 0,014 \\ \text{RI} &= 1,41 \\ \text{Rasio konsistensi (CR)} &= \text{CI} / \text{RI} \\ &= 0,014 / 1,41 = 0,010 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rasio konsistensi, dapat disimpulkan jika  $CR < 0,1$ , maka matriks dinyatakan konsisten.

Tabel 4 Iterasi pertama matriks aljabar evaluasi akuntabilitas

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	8.000	6.861	7.974	7.521	7.604	8.242	6.374	7.689	60.264	0.113
B	9.934	8.000	9.720	9.195	9.245	9.832	7.969	9.371	73.266	0.138
C	8.562	7.181	8.000	8.016	7.949	8.287	6.631	7.995	62.621	0.118
D	8.611	7.269	8.566	8.000	8.094	8.803	6.840	8.187	64.371	0.121
E	13.709	7.330	8.587	8.143	8.000	8.838	6.915	8.242	69.764	0.130
F	8.395	6.882	7.857	7.832	7.759	8.000	6.526	7.797	61.048	0.115
G	10.414	9.043	10.099	9.754	9.818	10.510	8.000	9.671	77.308	0.145
H	8.693	7.352	8.449	8.097	8.109	8.709	6.721	8.000	64.130	0.120
Jumlah	76.319	59.918	69.252	66.558	66.578	71.220	55.977	66.951	532.771	1.000

Tabel 5 Iterasi kedua matriks aljabar evaluasi akuntabilitas

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	571.838	448.323	518.073	498.231	498.220	532.753	419.023	501.204	3987.666	0.113
B	695.079	545.178	629.786	605.639	605.656	647.740	509.253	609.223	4847.553	0.138
C	594.451	465.943	538.619	517.723	517.786	553.887	435.513	520.919	4144.841	0.118
D	610.601	478.854	553.297	532.133	532.123	568.993	447.510	535.299	4258.810	0.121
E	653.664	516.140	596.622	573.029	573.473	613.754	482.155	577.066	4585.901	0.130
F	579.510	454.270	525.044	504.679	504.745	539.966	424.503	507.783	4040.500	0.115
G	733.815	574.949	664.664	639.053	639.064	683.435	537.610	643.000	5115.590	0.145
H	608.463	476.952	551.255	530.056	530.069	566.865	445.858	533.304	4242.823	0.120
Jumlah	5047.422	3960.609	4577.359	4400.542	4401.137	4707.393	3701.423	4427.799	35223.683	1.000

Selisih nilai eigen vektor pada iterasi pertama dan kedua dapat dilihat dalam Tabel 6.

Tabel 6 Selisih nilai eigen vektor dan perankingan

Alternatif	Eigen vektor iterasi pertama	Eigen vektor iterasi kedua	Selisih	Ranking
A	0.113	0.113	0.000	8
B	0.138	0.138	0.000	2
C	0.118	0.118	0.000	6
D	0.121	0.121	0.000	4
E	0.130	0.130	0.000	3
F	0.115	0.115	0.000	7
G	0.145	0.145	0.000	1
H	0.120	0.120	0.000	5
Jumlah	1.000	1.000	0.000	

Berdasarkan hasil perankingan faktor akuntabilitas yang menempati posisi pertama adalah kecermatan dan ketelitian (G) dengan persentase sebesar 14,5%, kemudian faktor ketepatan waktu (B) dengan persentase sebesar 13,8%, lalu faktor akurasi dan kejujuran (E) dengan persentase sebesar 13,0%, faktor sarana dan prasarana (D) sebesar 12,1%, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (H) dengan persentase sebesar 12,0%, bertanggungjawab

dan adil (C) sebesar 11,8%, kemudahan akses serta kenyamanan dan keamanan (F) sebesar 11,5% dan terakhir adalah kesederhanaan dan kejelasan (A) dengan persentase sebesar 11,3%.

4.3 Kepuasan Pemohon dalam Pengurusan IMB

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan setiap faktor dalam kepuasan pemohon dalam pengurusan IMB yang dianalisis dengan metode AHP adalah sebagai berikut

Tabel 7 Tabulasi tingkat kepuasan pemohon

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H
A	1.000	0.754	0.503	1.290	0.863	1.180	1.155	1.042
B	1.326	1.000	1.027	1.444	1.188	1.368	1.043	1.450
C	1.988	0.974	1.000	0.981	1.034	0.864	0.942	0.919
D	0.775	0.693	1.019	1.000	1.101	1.074	1.283	0.957
E	1.159	0.842	0.967	0.908	1.000	0.903	0.990	1.157
F	0.847	0.731	1.157	0.931	1.107	1.000	0.914	0.991
G	0.866	0.959	1.062	0.779	1.010	1.094	1.000	0.896
H	0.960	0.690	1.088	1.045	0.864	1.009	1.116	1.000
Jumlah	8.921	6.641	7.824	8.379	8.168	8.492	8.443	8.412

Tabel 8 Normalisasi matriks aljabar kepuasan

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	0.112	0.114	0.064	0.154	0.106	0.139	0.137	0.124	0.949	0.119
B	0.149	0.151	0.131	0.172	0.145	0.161	0.124	0.172	1.205	0.151
C	0.223	0.147	0.128	0.117	0.127	0.102	0.112	0.109	1.064	0.133
D	0.087	0.104	0.130	0.119	0.135	0.126	0.152	0.114	0.968	0.121
E	0.130	0.127	0.124	0.108	0.122	0.106	0.117	0.138	0.972	0.122
F	0.095	0.110	0.148	0.111	0.136	0.118	0.108	0.118	0.944	0.118
G	0.097	0.144	0.136	0.093	0.124	0.129	0.118	0.107	0.948	0.118
H	0.108	0.104	0.139	0.125	0.106	0.119	0.132	0.119	0.951	0.119
Jumlah	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	8.000	1.000

Hasil dari perkalian tersebut kemudian dijumlahkan, maka nilai lambda maksimum adalah 8,107. Nilai rasio konsistensi akuntabilitas adalah 0,011. Berdasarkan hasil perhitungan rasio konsistensi, dapat disimpulkan jika  $CR < 0,1$ , maka matriks dinyatakan konsisten.

Tabel 9 Iterasi pertama matriks aljabar evaluasi kepasan pemohon

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	8.000	6.306	7.656	8.034	7.936	8.306	8.321	8.077	62.636	0.118
B	10.644	8.000	9.610	10.287	9.994	10.416	10.483	10.272	79.707	0.150
C	9.656	7.165	8.000	9.371	8.723	9.351	9.293	9.157	70.716	0.133
D	8.711	6.564	7.851	8.000	8.060	8.254	8.284	8.150	63.874	0.120
E	12.495	6.535	7.662	8.297	8.000	8.387	8.389	8.282	68.047	0.128
F	8.713	6.365	7.561	7.900	7.816	8.000	8.056	7.980	62.391	0.117
G	8.675	6.412	7.556	7.974	7.848	8.092	8.000	8.059	62.616	0.117
H	8.630	6.421	7.621	7.986	7.897	8.158	8.204	8.000	62.916	0.118
Jumlah	75.524	53.768	63.517	67.849	66.275	68.964	69.030	67.977	532.904	1.000

Tabel 10 Iterasi kedua matriks aljabar evaluasi kepasan pemohon

Alternatif	A	B	C	D	E	F	G	H	Jumlah	Eigen vektor
A	588.452	418.428	494.206	527.469	515.546	536.269	536.694	528.656	4145.720	0.118
B	747.939	532.288	628.845	670.996	655.932	682.298	682.855	672.544	5273.697	0.150
C	662.506	471.948	557.896	594.692	581.673	604.863	605.410	596.234	4675.222	0.133
D	599.886	426.866	504.261	538.303	526.072	547.331	547.776	539.461	4229.956	0.120
E	633.069	453.067	536.116	571.453	558.983	581.630	582.154	572.882	4489.354	0.127
F	585.399	416.783	492.446	525.541	513.688	534.422	534.866	526.712	4129.857	0.117
G	587.592	418.315	494.269	527.444	515.571	536.358	536.821	528.628	4144.998	0.118
H	590.500	420.313	496.587	529.959	518.006	538.888	539.331	531.149	4164.733	0.118
Jumlah	4995.343	3558.008	4204.627	4485.858	4385.471	4562.058	4565.907	4496.266	35253.537	1.000

Tabel 11 Selisih nilai eigen vector dan perankingan

Alternatif	Eigen Vektor Iterasi Pertama	Eigen Vektor Iterasi Kedua	Selisih	Ranking
A	0.118	0.118	0.000	6
B	0.150	0.150	0.000	1
C	0.133	0.133	0.000	2
D	0.120	0.120	0.000	4
E	0.128	0.127	0.000	3
F	0.117	0.117	0.000	8
G	0.117	0.118	0.000	7
H	0.118	0.118	0.000	5
Jumlah	1.000	1.000		

Berdasarkan hasil perankingan faktor kepuasan yang menempati posisi pertama adalah ketepatan waktu (B) dengan persentase sebesar 15,0%, faktor bertanggungjawab dan tidak diskriminatif (C) dengan persentase sebesar 13,3%, faktor biaya retribusi (E) dengan persentase sebesar 12,7%, faktor kelengkapan sarana dan prasarana (D) sebesar 12,0%, faktor kompetensi/keahlian (H) dengan persentase sebesar 11,8%, faktor alur pelayanan (A) sebesar 11,8%, faktor ketelitian, kedisiplinan dan keramahan (G) sebesar 11,8%, dan yang terakhir adalah faktor kemudahan akses (F) dengan persentase sebesar 11,8%.

#### 4.4 Solusi Mengantisipasi Permasalahan Dalam Prioritas Faktor Pada Pelayanan IMB

Langkah/upaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan bertujuan untuk memperbaiki dan mengatasi segala permasalahan yang terjadi dalam pengurusan IMB yang dapat menghambat proses pelayanan. Untuk menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dalam pelayanan IMB, dapat digunakan prinsip Pareto 80/20 atau Pareto Rule. Prinsip ini berfokus pada 20% area yang benar-benar produktif agar bisa dibuatkan suatu peningkatan yang signifikan sehingga akan mampu memperbaiki 80% dari total kinerja seluruhnya (Fahim, 2015). Berdasarkan hasil wawancara dengan responden (petugas dan pemohon), ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penilaian pada beberapa faktor penting dalam evaluasi akuntabilitas dan kepuasan pemohon yang disajikan dalam Tabel 12.

Tabel 12 Solusi untuk mengatasi permasalahan yang timbul dalam prioritas faktor pada pelayanan IMB

Faktor/alternatif	Pemohon	Petugas
Ketepatan waktu proses pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon wajib melakukan pengumpulan berkas dengan lengkap sesuai dengan persyaratan yang ditentukan</li> <li>• Saat survey lapangan, pemohon harus berada di lokasi sesuai dengan jadwal yang telah diterima</li> <li>• Pembayaran retribusi langsung dilakukan setelah pemohon mendapat informasi pembayaran dari petugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas harus melaksanakan tugas sesuai dengan SOP</li> <li>• Mengoptimalkan penggunaan sarana penunjang dalam melakukan pelayanan</li> <li>• Petugas harus disiplin waktu</li> <li>• Petugas tidak boleh menunda-nunda pekerjaan/ tahap pelayanan</li> </ul>
Sikap bertanggungjawab dan tidak diskriminatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan konsultasi dan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian yang diperoleh</li> <li>• Bertanggungjawab penuh atas dokumen yang diajukan dan bersedia menerima konsekuensi jika terbukti dokumen yang diajukan palsu</li> <li>• Melakukan pembayaran retribusi sesuai ketentuan</li> <li>• Setelah mendapatkan izin, pemohon wajib mentaati segala aturan yang tertera dalam izin IMB yang diperoleh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibuatkan aturan dan sanksi untuk petugas yang melanggar SOP (bekerja tidak sesuai aturan)</li> <li>• Konsisten dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian</li> <li>• Bertanggungjawab penuh atas kerahasiaan dan kelengkapan berkas yang telah diserahkan oleh pemohon</li> </ul>
Kecermatan dan ketelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa perhitungan biaya retribusi</li> <li>• Pemohon wajib memeriksa kembali kesesuaian berkas dan izin IMB yang telah didapatkan pada saat pengambilan izin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengecekan berkas yang diajukan pemohon langsung pada saat tahap pendaftaran sesuai SOP</li> <li>• Melakukan penghitungan gambar dan retribusi dengan hati-hati</li> </ul>

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1 Simpulan

1. Evaluasi prioritas faktor dalam akuntabilitas pelayanan IMB, antara lain: faktor ketepatan waktu dengan persentase sebesar 14,6%, akurasi dan kejujuran sebesar 12,8%, bertanggungjawab dan tidak diskriminatif sebesar 12,8%, kecermatan dan ketelitian petugas dengan persentase sebesar 12,6%. faktor sarana dan prasarana sebesar 12,1%, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dengan persentase sebesar 12,0%, bertanggungjawab dan adil sebesar 11,8%, kemudahan akses serta kenyamanan dan keamanan sebesar 11,5% dan kesederhanaan dan kejelasan dengan persentase sebesar 11,3%.
2. Evaluasi prioritas faktor dalam kepuasan pemohon dalam melakukan pengurusan IMB, antara lain: ketepatan waktu dengan persentase sebesar 15,0%, faktor bertanggungjawab dan tidak diskriminatif dengan persentase sebesar 13,3%, faktor biaya retribusi dengan persentase sebesar 12,7%, faktor



kelengkapan sarana dan pasarana sebesar 12,0%, faktor kompetensi/keahlian dengan persentase sebesar 11,8%, faktor alur pelayanan sebesar 11,8%, faktor ketelitian, kedisiplinan dan keramahan sebesar 11,8%, serta faktor kemudahan akses dengan persentase sebesar 11,8%.

3. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam prioritas faktor yang berpengaruh dalam evaluasi akuntabilitas dan kepuasan pemohon dalam pengurusan IMB adalah sebagai berikut: petugas dan pemohon harus disiplin waktu, melaksanakan kewajiban dan tugas sesuai dengan SOP, mengoptimalkan penggunaan sarana penunjang dalam pelayanan IMB, bertanggungjawab penuh terhadap berkas yang diajukan pemohon, dibuatkan sanksi untuk petugas ataupun pemohon yang melanggar aturan serta harus tetiti dalam mengajukan ataupun memeriksa berkas pendaftaran IMB.

## 5.2 Saran

1. Perlu dibuatkan sistem pelayanan secara *online* untuk memudahkan pemohon yang berdomisili jauh ataupun yang sibuk dengan pekerjaannya yang ingin mendapatkan informasi tentang pengurusan IMB ataupun proses pembayaran SKRD. Dengan sistem *online* akan dapat menghemat waktu dan mengurangi risiko kerugian. Selain itu, perlu disediakan mesin antrian berbasis teknologi dengan estimasi waktu sehingga pemohon yang melakukan pengurusan IMB bisa memperkirakan berapa lama waktu yang akan digunakan untuk melakukan konsultasi maupun pendaftaran.
2. Sebelum melakukan pelayanan, sebaiknya dilakukan pengarahan agar petugas selalu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur sehingga lambat laun itu akan menjadi kebiasaan, meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai, serta memberikan motivasi kerja yang terarah pada pegawai. Selain itu, untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sebaiknya setelah berakhirnya jam pelayanan rutin melakukan evaluasi harian untuk mengevaluasi kekurangan yang terjadi selama pelayanan. Selain evaluasi harian juga dilakukan evaluasi berkala, baik itu evaluasi bulanan maupun tahunan dengan mengkaji kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang telah dilakukan agar kemudian dapat dicarikan solusi guna terus meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Rutin melakukan kegiatan pelatihan berkala yang diberikan kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar untuk meningkatkan kedisiplinan dan keahlian petugas dalam melaksanakan tugasnya sehingga nantinya petugas dapat ditempatkan pada masing-masing bidang sesuai dengan keahliannya.
4. Petugas yang melakukan penghitungan gambar dan retribusi dapat dipilih sesuai dengan latar belakang pendidikan. Misalnya, untuk penghitungan gambar dilakukan oleh orang yang berlatar belakang pendidikan teknik sipil.
5. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan IMB, perlu dibuatkan sistem pelayanan jemput bola, dengan mendatangi masyarakat dan melaksanakan pelayanan di tempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahim, F. R., 2015. *Apa Itu Hukum Pareto 20/80 atau 80/20?*. [Online] Available at: <https://fataheref.wordpress.com/2015/09/14/apa-itu-hukum-pareto-2080-atau-8020/> [Accessed 3 January 2018].
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mendagri, 2010. *Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan*. Jakarta: Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Menpan, 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik..* Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Perbup, 2016. *Paraturan Bupati Gianyar Nomor 188 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional dan Prosedur Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar*. Gianyar: Pemerintah Kabupaten Gianyar.
- Perda, 2012. *Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Nomor 14 Tahun 2012*. Gianyar: Pemerintah Kabupaten Gianyar.
- Saaty, T. L., 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses. Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi yang Kompleks*. Jakarta: Pustaka Binama Pressindo.
- Tjiptono, F., 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, 2000. *Statistika Non Parametrik (Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: Alfabeta.