Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page 31895-31905

Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Perumahan Dan Pertokoan Di Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja Dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah

Dandi Umbu Sebu[1], Hendrik Toda[2], David W. Rihi[3], Alfandy F. Manuain[4]
[1,2,3,4] Universitas Nusa Cendana
e-mail: umbudandi270902@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik di bidang perizinan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah daerah dalam menjamin tertib administrasi dan kepastian hukum bagi masyarakat. Salah satu pelayanan yang memiliki peran penting dalam mendukung penataan ruang dan pembangunan daerah adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan IMB perumahan dan pertokoan di Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala dinas, kepala bidang perizinan, pegawai yang menangani pelayanan IMB, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan IMB di Kabupaten Sumba Tengah belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Dari aspek sumber daya, terdapat keterbatasan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dari sisi proses pelayanan, prosedur pengurusan IMB dinilai masih cukup panjang dan waktu penyelesaian izin sering tidak sesuai standar. Dari aspek pencapaian sasaran, masih ditemukan bangunan perumahan dan pertokoan yang berdiri tanpa IMB. Berdasarkan temuan tersebut, efektivitas pelayanan IMB masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, serta penguatan fungsi pengawasan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci: efektivitas pelayanan, pelayanan publik, izin mendirikan bangunan, pemerintah daerah

ABSTRACT

Public service delivery in the licensing sector represents one of the responsibilities of local governments in ensuring administrative order and legal certainty for the community. One of the most important licensing services related to regional development is the Building Construction Permit (IMB). This study aims to analyze the effectiveness of IMB services for residential and commercial buildings at the Department of Transmigration, Manpower, and Investment of Central Sumba Regency. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through field observations, in-depth interviews, and documentation. The informants consisted of the head of the department, the head of the licensing division, officers responsible for IMB services, and members of the community as service users. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was ensured through triangulation techniques. The results indicate that IMB services in Central Sumba Regency have not yet been fully effective. From the resource perspective, there are limitations in the number of personnel as well as inadequacies in facilities and infrastructure. From the service process perspective, IMB procedures are still considered relatively lengthy, and the completion time often does not meet the established service standards. From the perspective of goal achievement, a number of residential and commercial buildings were found to be operating without IMB permits. Based on these findings, the effectiveness of IMB services still needs to be improved through strengthening human resource capacity, simplifying service procedures, improving transparency, and reinforcing supervision and public outreach.

Keywords: service effectiveness, public service, building construction permit, local government

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi indikator krusial untuk mengukur kinerja pemerintah daerah, terutama dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada kepentingan rakyat. Kualitas pelayanan ini tidak hanya mencerminkan kapabilitas birokrasi dalam menjalankan tugas administratif, tetapi juga menggambarkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat secara efektif serta efisien (Mardiasmo, 2017). Pada praktiknya, pelayanan publik kerap menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit, keterbatasan sumber daya, serta tingkat kepatuhan dan partisipasi masyarakat yang masih rendah.

Salah satu pelayanan publik yang berperan strategis dalam pembangunan daerah adalah pelayanan perizinan, terutama Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sesuai Permendagri Nomor 32 Tahun 2010 BAB II Pasal 3 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, IMB berfungsi untuk memungkinkan pemerintah mengendalikan bentuk fisik kota sebagai dasar perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan kota yang terarah. Hal ini sangat bermanfaat bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas keberadaan bangunan tersebut serta memudahkan pemenuhan keperluan mereka. Lewat pelayanan IMB, pemerintah daerah berupaya mewujudkan ketertiban pembangunan, menjamin keamanan bangunan, serta melindungi kepentingan masyarakat secara keseluruhan (Fajrina & Silviana, 2023).

Meskipun demikian, implementasi pelayanan IMB di berbagai daerah masih dihadapkan pada berbagai kendala. Penelitian Pane (2012) mengungkapkan bahwa masalah utama meliputi waktu penyelesaian yang terlalu lama; padahal seharusnya hanya 3-4 minggu, kenyataannya bisa mencapai tiga bulan. Masyarakat pun terpaksa membayar lebih untuk mempercepat proses tersebut. Selain itu, penerapan sanksi belum optimal. Dibandingkan dengan pelayanan swasta, birokrasi pemerintah sering dinilai kurang efisien, sementara sektor swasta dipandang lebih cepat, efisien, inovatif, dan berkualitas (Nursiawati, 2018).

Kondisi serupa juga terlihat pada pelayanan IMB di Kabupaten Sumba Tengah. Berdasarkan pengamatan awal dan masukan masyarakat, masih banyak bangunan yang belum memiliki IMB. Pelayanan kepada masyarakat belum optimal, sehingga kualitas aparatur menjadi sorotan, khususnya prosedur yang panjang dan rumit, ketidakpastian waktu, biaya, serta persyaratan, serta minimnya transparansi informasi terkait pelayanan. Di sisi lain, banyak masyarakat yang kurang memahami prosedur dan syarat pengajuan IMB, sehingga tidak tahu langkah apa yang harus diambil. Keterbatasan jumlah pegawai penanganan IMB juga sering tidak mencukupi, yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat.

Beberapa peneliti sebelumnya telah mengkaji efektivitas pelayanan IMB. Alfiansyah, Mone, dan Riskasari (2021) meneliti di Kota Makassar dan menyimpulkan bahwa sumber daya manusia serta sarana

prasarana merupakan faktor penentu utama efektivitas pelayanan. Amelia (2023) di Kota Medan menemukan bahwa rendahnya kepatuhan masyarakat dalam mengurus IMB disebabkan oleh lemahnya pengawasan dan penegakan hukum. Sementara Andi Mahmud (2022) di Kabupaten Muna mengidentifikasi prosedur pelayanan yang panjang dan rumit sebagai hambatan utama. Kajian-kajian ini memberikan acuan penting untuk memahami kerumitan masalah pelayanan IMB di berbagai wilayah.

Perbedaan penelitian ini dengan studi sebelumnya adalah lokusnya di Kabupaten Sumba Tengah, wilayah kepulauan dengan keterbatasan akses dan infrastruktur, serta pendekatan pengukuran efektivitas yang terintegrasi melalui tiga aspek: sumber daya, proses pelayanan, dan pencapaian sasaran. Penelitian ini krusial untuk mengungkap sejauh mana pelayanan IMB telah mencapai tujuan yang ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pengaruhnya di daerah dengan karakteristik unik seperti Sumba Tengah.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk perumahan dan pertokoan di Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan IMB tersebut serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasilnya diharapkan menjadi masukan evaluasi bagi pemerintah daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendukung pembangunan daerah yang tertib, terencana, serta berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena efektivitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumba Tengah, melalui persepsi, pengalaman, dan interpretasi informan terhadap layanan yang diterima. Penelitian dilakukan di Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah sebagai lembaga berwenang atas pelayanan IMB, dengan periode pelaksanaan dari Januari hingga Maret 2025.

Informan penelitian ditentukan melalui *purposive sampling* dengan mempertimbangkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam pelayanan IMB. Kriteria pemilihan mencakup: (1) keterlibatan langsung dalam proses pelayanan IMB; (2) pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur IMB; serta (3) kesediaan berbagi informasi secara terbuka. Informan terdiri dari: (1) Kepala Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah; (2) Kepala Bidang Perizinan; (3) tiga pegawai penanganan pelayanan IMB; dan (4) lima orang masyarakat pengguna layanan IMB, dipilih berdasarkan variasi jenis bangunan (perumahan dan pertokoan) serta lokasi (pusat kota dan daerah terpencil).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif dengan mengamati langsung proses pelayanan IMB di kantor dinas, termasuk interaksi petugas-masyarakat, alur

pelayanan, serta kondisi sarana prasarana. Kedua, wawancara mendalam menggunakan pedoman semi terstruktur yang dikembangkan berdasarkan indikator efektivitas pelayanan dari aspek sumber daya, proses, dan pencapaian sasaran. Ketiga, dokumentasi melalui pengumpulan dokumen relevan seperti SOP, laporan tahunan, data permohonan IMB, serta peraturan daerah terkait.

Analisis data mengikuti tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2017). Reduksi data melibatkan penyaringan, pemilihan poin utama, dan penekanan pada aspek krusial efektivitas pelayanan IMB. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks untuk mempermudah pemahaman. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan verifikasi temuan sepanjang penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (perbandingan informasi antar-informan) dan triangulasi teknik (perbandingan hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal Kabupaten Sumba Tengah bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di bidang transmigrasi, ketenagakerjaan, penanaman modal, serta pelayanan perizinan IMB. Menurut data Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah (2025), jumlah pegawai penanganan IMB masih terbatas, seperti tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Pegawai Dinas TransmigrasKabupaten Sumba Tengah Berdasarkan Bidang Kompetensi

Bidang Kompentensi	PNS	Non PNS	Total
Administrasi Umum	3	0	3
Teknik Transmigrasi	5	2	7
Perizinan Bangunan	3	2	5
Pengawasan Lahan	4	2	6
Total	15	6	21

Berdasarkan Tabel 1, pegawai khusus perizinan bangunan hanya berjumlah 5 orang (3 PNS dan 2 non-PNS). Angka ini relatif tidak memadai mengingat luas wilayah 1.878,5 km² yang mencakup 5 kecamatan, dengan rata-rata 25-30 permohonan IMB per bulan.

Efektivitas Pelayanan IMB dari Aspek Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penentu utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan (Afandi, 2018). Dalam pelayanan IMB, sumber daya mencakup tenaga kerja, sarana prasarana, dan anggaran pendukung. Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja, dan Penanaman Modal, baik dari jumlah maupun pembagian tugas.

Sebagaimana disampaikan Kepala Bidang Perizinan: *"Jumlah pegawai yang menangani IMB memang terbatas, hanya 5 orang. Sementara permohonan IMB cukup banyak, terutama untuk perumahan dan pertokoan. Akibatnya beban kerja pegawai tinggi dan pelayanan menjadi lambat. Kami juga kekurangan tenaga teknis yang bisa melakukan survei lapangan sekaligus" (Wawancara, 12 Februari 2025).*

Keterbatasan pegawai ini meningkatkan beban kerja, terutama saat banyak permohonan IMB perumahan dan pertokoan masuk bersamaan, sehingga waktu penyelesaian sering melebihi standar. Temuan ini selaras dengan Ismail (2023) yang menyebut keterbatasan SDM sebagai hambatan utama efektivitas pelayanan IMB, serta teori organisasi Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997) yang menekankan ketersediaan sumber daya sebagai prasyarat efektivitas.

Selain itu, sarana prasarana pendukung belum memadai. Observasi lapangan mengungkap keterbatasan komputer dan printer (hanya 2 unit untuk 10-15 pengunjung harian), serta kendaraan operasional (1 unit roda empat yang dibagi bidang lain). Seorang pegawai menyatakan: "*Kami sering kesulitan melakukan survei lapangan karena kendaraan operasional terbatas. Kalau ada permohonan IMB di lokasi yang jauh, kami harus menunggu giliran atau menggunakan kendaraan pribadi. Kadang survei tertunda beberapa hari karena harus bergantian" (Wawancara, 15 Februari 2025).*

Keterbatasan fasilitas kerja dan sarana pengawasan lapangan menghambat pengendalian pembangunan optimal di Kabupaten Sumba Tengah. Akibatnya, tidak semua bangunan dapat diawasi langsung oleh petugas, sehingga masih banyak bangunan tanpa IMB. Temuan ini mendukung penelitian Warbal (2021) yang menyebut keterbatasan sarana prasarana sebagai faktor penghambat efektivitas pelayanan IMB. Sondang (2008) dalam teori manajemen sumber daya menegaskan bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pendukung tugas.

Dari sisi anggaran, dukungan dana pelayanan IMB masih minim. Berdasarkan dokumen anggaran 2024, alokasi untuk kegiatan IMB hanya Rp75.000.000, atau sekitar 5% dari total anggaran dinas. Keterbatasan ini menghambat sosialisasi kepada masyarakat dan pembinaan tentang urgensi IMB. Akibatnya, pemahaman masyarakat rendah, yang turut menurunkan tingkat kepatuhan dalam mengurus IMB.

Efektivitas Pelayanan IMB Dari Aspek Proses Pelayanan

Aspek proses pelayanan berkaitan dengan prosedur dan mekanisme pengurusan IMB. Berdasarkan dokumen SOP yang diperoleh dari Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah, proses pelayanan IMB mengikuti tahapan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan IMB

Kategori	Rician informasi

Dasar hukum	Perbup Sumba Tengah No. 10/2024, Perda No. 11/2020, UU No. 28/2002
Prosedur	Permohonan ,Verifikasi Survei, Evaluasi, Penerbitan, Penyerahan
Waktu pelayanan	7 hari kerja
Biaya	Rp20.000-30.000/m²
persyratan	Dokumen permohonan, gambar teknis, bukti kepemilikan tanah, KTP
koordinator	PTSPDinas Transmigrasi

Sumber: SOP Proses Pelayanan IMB Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan IMB di Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah secara prosedural telah berjalan sesuai tahapan yang sistematis dan terstandar. Proses pelayanan dimulai dari tahap pemberian informasi dan penerimaan berkas, dilanjutkan dengan verifikasi administrasi, pemeriksaan teknis melalui survei lapangan, evaluasi kelayakan, hingga penerbitan dan penyerahan izin kepada pemohon. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan telah memenuhi prinsip ketertiban prosedur, kehati-hatian, dan validasi berlapis dalam memastikan legalitas bangunan (Junaidi, 2021).

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala. Prosedur pengurusan IMB dinilai masih cukup panjang oleh sebagian masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan masyarakat:

"*Saya mengurus IMB untuk toko saya. Prosesnya lumayan panjang, harus bolak-balik ke kantor. Kadang petugasnya tidak ada, jadi harus datang lagi lain hari. Saya sampai 4 kali datang ke kantor baru selesai." (Wawancara, 20 Februari 2025)*

Selain itu, waktu penyelesaian izin dalam praktiknya belum selalu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan (7 hari kerja). Berdasarkan pengakuan beberapa informan, penyelesaian IMB sering memakan waktu hingga 2-3 minggu bahkan lebih, terutama jika berkas persyaratan belum lengkap atau petugas survei lapangan sedang sibuk. Temuan ini sejalan dengan penelitian Novicadisa, Soesilo, dan Heru (2014) yang menemukan bahwa waktu penyelesaian IMB sering tidak sesuai dengan standar pelayanan karena berbagai kendala teknis dan administratif. Dalam perspektif teori pelayanan publik, Mardiasmo (2017) menegaskan bahwa kepastian waktu merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang penting.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan alur pelayanan IMB juga menjadi kendala dalam proses pelayanan. Banyak masyarakat yang datang tanpa melengkapi persyaratan

administrasi, sehingga harus bolak-balik melengkapi berkas. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan IMB belum berjalan secara optimal. Sebagaimana diungkapkan oleh Sutantri (2015), sosialisasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perizinan bangunan.

Sistem pengawasan internal dalam proses pelayanan juga belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, diketahui bahwa monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan masih jarang dilakukan. Tidak ada mekanisme *feedback* yang sistematis dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya, jika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan, tidak segera diketahui dan diperbaiki. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Andi Mahmud (2022) yang menyatakan bahwa lemahnya pengawasan internal menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan IMB.

Efektivitas Pelayanan IMB dari Aspek Pencapaian Sasaran

Pencapaian sasaran pelayanan IMB dapat dilihat dari tingkat kepatuhan masyarakat dalam mengurus izin sebelum mendirikan bangunan serta tertibnya pembangunan di suatu wilayah. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat bangunan perumahan dan pertokoan di Kabupaten Sumba Tengah yang belum memiliki IMB. Data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumba Tengah (2025) menunjukkan bahwa sekitar 30% bangunan yang berdiri di wilayah Kabupaten Sumba Tengah belum memiliki IMB. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan IMB untuk menciptakan ketertiban pembangunan belum sepenuhnya tercapai.

Rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya IMB. Sebagian masyarakat menganggap IMB hanya formalitas dan tidak terlalu penting, asalkan bangunan sudah berdiri dan dapat digunakan. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu pemilik rumah:

"Saya tidak tahu kalau harus mengurus IMB dulu sebelum bangun rumah. Yang penting rumah sudah jadi dan bisa ditempati. Tetangga saya juga banyak yang tidak punya IMB." (Wawancara, 22 Februari 2025)

Kedua, anggapan bahwa pengurusan IMB membutuhkan waktu dan biaya yang besar. Beberapa masyarakat memilih untuk tidak mengurus IMB karena khawatir dengan biaya retribusi dan pengurusan yang dianggap mahal. Padahal jika dibandingkan dengan nilai bangunan, biaya IMB relatif kecil. Persepsi negatif terhadap biaya pengurusan IMB ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif tentang besaran biaya dan manfaat IMB. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pane (2012) yang menemukan bahwa persepsi biaya menjadi faktor psikologis yang memengaruhi kepatuhan masyarakat.

Ketiga, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap bangunan tanpa IMB. Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan setelah penerbitan izin belum berjalan secara optimal. Petugas pengawas

terbatas jumlahnya dan tidak dapat menjangkau seluruh wilayah secara merata. Akibatnya, masih terdapat bangunan yang berdiri tanpa IMB dan tidak mendapatkan sanksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prestiana (2011) dan Suwignya, Dengo, & Pombengi (2018) yang menemukan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan hukum menjadi penyebab rendahnya kepatuhan masyarakat dalam mengurus IMB.

Keempat, lokasi bangunan yang berada di daerah terpencil dan sulit dijangkau oleh petugas. Beberapa bangunan perumahan dan pertokoan di Kabupaten Sumba Tengah berada di lokasi yang jauh dari pusat kota dengan akses jalan yang sulit. Kondisi geografis Kabupaten Sumba Tengah yang berbukit-bukit dan akses jalan yang masih terbatas menyulitkan petugas untuk melakukan pengawasan dan pendataan, sehingga bangunan-bangunan tersebut luput dari perhatian.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat ditegaskan bahwa efektivitas pelayanan IMB perumahan dan pertokoan di Kabupaten Sumba Tengah masih menghadapi berbagai kendala. Keterbatasan sumber daya, proses pelayanan yang belum efisien, serta rendahnya pencapaian sasaran menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan IMB. Meskipun pemerintah daerah telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan IMB. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Lestari (2021) dan Amelia (2023) yang menyatakan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan IMB memerlukan perhatian pada aspek sumber daya, proses, dan pencapaian sasaran secara simultan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perumahan dan pertokoan di Kabupaten Sumba Tengah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan IMB belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam aspek sumber daya, proses pelayanan, serta pencapaian sasaran pelayanan.

Dari aspek sumber daya, keterbatasan jumlah aparatur yang menangani pelayanan IMB serta belum memadainya sarana dan prasarana pendukung berdampak pada tingginya beban kerja pegawai dan kurang optimalnya pengawasan terhadap pembangunan di lapangan. Kondisi ini memengaruhi kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan IMB secara cepat dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Sumba Tengah yang memiliki karakteristik geografis kepulauan dengan akses terbatas.

Dari aspek proses pelayanan, prosedur pengurusan IMB masih dinilai cukup panjang dan waktu penyelesaian izin dalam praktiknya belum selalu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan alur pelayanan IMB menunjukkan

bahwa kegiatan sosialisasi belum berjalan secara optimal. Sistem pengawasan internal yang belum berjalan optimal juga berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dari aspek pencapaian sasaran, masih ditemukan bangunan perumahan dan pertokoan yang belum memiliki IMB. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan IMB untuk menciptakan ketertiban pembangunan dan meningkatkan kepatuhan masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pemahaman mengenai pentingnya IMB, anggapan bahwa pengurusan IMB membutuhkan waktu dan biaya yang besar, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum, serta lokasi bangunan yang sulit dijangkau petugas.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkuat teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1997) serta Sondang (2008) bahwa efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu sumber daya, proses, dan pencapaian sasaran secara simultan. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah Kabupaten Sumba Tengah dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan IMB.

Saran:

Berdasarkan kesimpulan di atas, peningkatan efektivitas pelayanan IMB di Kabupaten Sumba Tengah memerlukan perhatian serius dari pemerintah daerah. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

1. Penambahan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui rekrutmen pegawai khususnya tenaga teknis survei lapangan serta pelatihan teknis secara berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan IMB.
2. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, terutama untuk mendukung survei lapangan dan pengawasan, seperti penambahan kendaraan operasional, peralatan survei modern, serta pengembangan sistem informasi pelayanan berbasis digital.
3. Penyederhanaan prosedur pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses, termasuk pengembangan aplikasi pelayanan IMB online yang dapat diakses masyarakat dari lokasi mana pun.
4. Peningkatan transparansi informasi terkait persyaratan, biaya, dan prosedur IMB melalui papan pengumuman, website resmi, media sosial, dan layanan informasi di kantor desa/kelurahan.
5. Penguatan fungsi pengawasan internal melalui monitoring dan evaluasi berkala serta pengembangan sistem pengaduan masyarakat yang responsif.
6. Peningkatan sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat tentang pentingnya IMB, manfaatnya bagi kepastian hukum bangunan, serta konsekuensi hukum bagi bangunan tanpa IMB. Sosialisasi perlu dilakukan secara masif melalui berbagai media dan melibatkan tokoh masyarakat.

7. Penguatan koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan desa dalam melakukan pendataan dan pengawasan bangunan di wilayah masing-masing.

Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendorong terciptanya pembangunan daerah yang tertib, terencana, dan berkelanjutan di Kabupaten Sumba Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Alfiansyah, A., Mone, A., & Riskasari, R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2(3), 1089-1103.

Amelia, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan di Kota Medan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik JIMSIPOLJIMSIPOL, 3(1), 56-67.

Andi Mahmud, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara (Doctoral Dissertation). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumba Tengah. (2025). Indeks Anggaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Sumba Tengah Tahun 2025. BPS Kabupaten Sumba Tengah.

Fajrina, R. N., & Silviana, A. (2023). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai Pengendalian Pembangunan di Kota Semarang. Notarius, 16(1), 485-498.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (1997). Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur Proses. Jakarta: Erlangga.

Huseini, M., & Lubis, F. (1987). Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ismail, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Doctoral Dissertation). Universitas Medan Area.

Junaidi, J. (2021). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke (Doctoral Dissertation). Universitas Hasanuddin.

Kantor Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah. (2025). Data Kepegawaian dan Pelayanan IMB Tahun 2025. Kantor Dinas Transmigrasi Kabupaten Sumba Tengah.

Lestari, M. D. (2021). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru (Doctoral Dissertation). Universitas Islam Kalimantan MAB.

Mardiasmo. (2017). Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Novicadisa, S., Soesilo, Z., & Heru, R. (2014). Efektivitas Penataan Bangunan Perkotaan di Kota Kediri. Jurnal Universitas Brawijaya.

Nursiawati, N. (2018). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang Kabupaten Enrekang (Doctoral Dissertation). Politeknik STIA LAN Makassar.

Pane, N. M. (2012). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB. Jurnal Kebijakan Publik, 3(1).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Prestiana, Y. (2011). Efektivitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Serang (Doctoral Dissertation). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Sondang, P. S. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutantri, S. D. (2015). Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Publika, 3(1).

Suwignya, J., Dengo, S., & Pombengi, J. (2018). Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, 4(56).

Warbal, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon. Journal of Syntax Literate, 6.