

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBERIAN REKOMENDASI SERTIFIKAT LAIK FUNGSI (SLF) PADA DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Hesti Purnamasari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email: hestypurnama98@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi sertifikat laik fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru, dimana masih terdapat pelayanan yang berbelit-belit prosedur yang tidak jelas dan susah dipahami oleh masyarakat, serta kurangnya kesadaran dari pegawai akan tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata terhadap masyarakat.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case studie) data dikumpulkan dengan cara berupa pertanyaan yang diberikan kepada informan terhadap bagaimana pelayanan serta kendala apa saja yang mempengaruhi proses pemberian rekomendasi sertifikat laik fungsi (SLF) kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah cukup baik, terbukti makin meningkatnya masyarakat didalam pengurusan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Cuma masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan berupa masih kurangnya sarana dan prasarana serta biaya operasional yang masih tidak mencukupi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the description of the effectiveness of public services in the provision of recommendations for Certificate of Feasible Function (SLF) at the Department of Housing and Settlements of the City of Banjarbaru, where there are still convoluted services that are unclear and difficult to understand by the public, as well as a lack of awareness of employees regarding their duties and his responsibility as a public servant and public servant to provide fair and equitable services to the community.

The research method uses a qualitative approach to the type of case study (data case study). Data is collected by asking questions to informants about how services and what constraints affect the process of providing recommendations for a Certificate of Feasible Function (SLF) to the community.

The results showed that the services provided by the government apparatus to the community were quite good, as evidenced by the increasing number of people in the management of the Certificate of Feasible Function (SLF), but there were still obstacles faced by the government apparatus in providing services in the form of lack of facilities and infrastructure as well as operational costs are still insufficient.

Keywords: *Effectiveness, Service Public and Certificate of Feasible Function (SLF).*

PENDAHULUAN

Dalam rangka melaksanakan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Pemerintah Kota Banjarbaru, melalui Dinas Perumahan dan Permukiman akan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung (SLF). SOP pada dasarnya merupakan pedoman yang berisi prosedur operasional standar kegiatan yang dijalankan dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan pegawai atau petugas yang melayani proses penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung di Kota Banjarbaru berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi penerbitan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung di Kota Banjarbaru dapat berjalan dengan pasti, sehingga berbagai bentuk penyimpangan dapat di hindari, atau bahkan meskipun terjadi penyimpangan maka dapat ditemukan penyebabnya. Kondisi tersebut pada gilirannya membuat kualitas pelayanan kepada publik akan menjadi lebih baik.

Sertifikat Laik Fungsi (SLF) merupakan persyaratan hukum yang wajib dimiliki sebelum gedung difungsikan atau dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya, Sertifikat dimaksud diberikan kepada bangunan gedung yang telah selesai dibangun dan memenuhi persyaratan keandalan bangunan gedung (sebaiknya SLF diurus ketika pembangunan gedung mencapai 80% selambatnya hampir selesai). Pemanfaatan bangunan gedung sesuai fungsinya, merupakan kewajiban bagi pemilik atau pengguna gedung guna tercapainya tertib administratif serta teknis untuk menjamin kelaikan fungsi bangunan gedung tanpa menimbulkan dampak material/ penting terhadap penghuni dan lingkungan sekitar. Pemilik bangunan gedung wajib melakukan pemeliharaan secara berkala, agar kondisi bangunan gedung tetap memenuhi kelaikan fungsinya.

Dalam proses pegurusan SLF, terdapat tahapan survey yang dilakukan oleh PEMDA guna melakukan pemeriksaan kelaikan fungsi bangunan gedung berdasarkan kesesuaian IMB yang telah diberikan. Dalam proses pelayanan Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya pegawainya sering datang terlambat, pelayanan yang berbelit-belit serta kurangnya tenaga ahli yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai objek ataupun pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas. Fakta lain yang terjadi dan umumnya dipraktekkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Kurangnya pelayanan yang diberikan seperti mobilisasi personil dan peralatan, persiapan pekerjaan lapangan dan pengumpulan data tahap antara pelaksanaan. Kekecewaan yang dialami oleh masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan, kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Perumahan dan Permukiman merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan, untuk penyelesaiannya lebih baik diskusi dan koordinasi dengan pihak proyek untuk mendapatkan kesamaan paham akan penyusunan SOP, membuat alur proses SOP, menentukan prioritas uraian kegiatan SOP SLF sesuai alur proses dan identifikasi kegiatan, Konsultasi/asistensi uraian kegiatan dalam SOP SLF dengan pihak-pihak terkait, Melakukan sosialisasi dan kajian hukum terhadap SOP SLF sebelum dilaksanakannya. Padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu. Untuk itu penelitian ini ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru, khususnya dalam pelayanan Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF).

METODE

Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif, yang dimana berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial dan menguraikan data yang dikumpulkan serta dianalisis. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus, yang dimana untuk menghasilkan data atau *value* yang mendalam.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru, Peneliti tertarik untuk menjadikan Dinas Perumahan dan Permukiman sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru merupakan ujung tombak terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis berperan dalam memberikan pelayanan dimana Sertifikat Laik Fungsi (SLF) merupakan berkas yang sangat penting bagi masyarakat untuk memberikan izin sebuah bangunan, disamping itu Sertifikat Laik Fungsi (SLF) juga bisa menjamin terhadap kestandaran kualitas bangunan tersebut dan juga menjamin keandalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan, serta dapat mewujudkan bangunan yang fungsional yang sesuai dengan tata bangunan dan serasi dengan lingkungannya.

Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang digunakan, sebagai berikut. (1) Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari wawancara dan observasi dengan permasalahan yang berhubungan dengan objek penelitian ini yaitu pemberian pelayanan sertifikat laik fungsi (SLF) terhadap produktivitas karyawan. (2) Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian dan bersifat untuk penguatan terhadap data penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (sumber informasi). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan para subjek penelitian pelayanan pemberian rekomendasi sertifikat laik fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

2. Observasi dan Dokumentasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara kunjungan dan pengamatan langsung ke objek penelitian. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan foto dan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa yang terjadi pada waktu melakukan penelitian. Data-data diperoleh melalui melalui dokumen yang merupakan catatan formal, buku, artikel dan bahan informasi lainnya yang memiliki keterkaitan dengan masalah atau arsip.

Analisis Data

Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar

ataupun foto dan sebagainya. Adapun teknis analisis yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Kesimpulan dan Verifikasi

HASIL PENELITIAN

1) Efektivitas Pelayanan Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru

Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Perumahan dan Permukiman dalam pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kota Banjarbaru pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak didukung dengan sumber daya aparatur yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Aparat sebagai unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran tugas-tugas kantor yang bersangkutan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Aparatur yang mempunyai kualitas sumber daya yang baik, sangat besar pengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, karena bagaimanapun baiknya perencanaan serta canggihnya sarana dan prasarana yang digunakan sangat ditentukan oleh kemampuan dan kualitas sumber daya aparturnya.

Produktivitas suatu organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai salah satu sub sistem yang terkait erat dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dengan sub sistem lainnya baik secara kelembagaan, sarana/prasarana. Dukungan sumber daya aparatur sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas pemerintah, pembangunan pelayanan masyarakat secara optimal.

Agar Sertifikat Laik Fungsi (SLF) dapat dikeluarkan maka bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) dituntut supaya bisa melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan dalam Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 67 Tahun 2016 tentang Ketentuan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Sertifikat Laik Fungsi, Tim Ahli Bangunan Gedung, dan Pendataan Bangunan Gedung. Dalam hal ini bila pemohonan tidak dapat melengkapi persyaratan dalam pemohonan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), maka Walikota atau Pejabat yang ditunjuk membuat Surat Penolakan dengan mencantumkan alasan-alasannya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

Berkas yang diajukan oleh pemohon bisa dibatalkan apabila tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, ataupun bisa tidak diberikan izin apabila kawasan pemohon masuk dalam kawasan khusus yang merupakan tempat-tempat yang tidak boleh diadakan pembangunan misalnya, kawasan penghijauan, area bandara, kawasan pariwisata dan tempat-tempat lain yang telah dilarang oleh pemerintah.

Jangka waktu Penerbitan Sertifikat Laik Fungsi oleh Walikota ditetapkan 14 (empat belas) hari setelah seluruh persyaratan permohonan dipenuhi, diterima secara lengkap dan benar. Suatu pekerjaan bangunan dalam Peraturan Walikota ini tidak boleh dimulai sebelum pemohon menerima Sertifikat Laik Fungsi (SLF) yang selanjutnya berkewajiban untuk menjaga Sertifikat Laik Fungsi (SLF) itu.

Tanggapan masyarakat yang telah mendapat Sertifikat Laik Fungsi (SLF) mengenai prosedur untuk mendapatkan Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Manfaat Sertifikat Laik Fungsi (SLF) bagi saya sangat nyata, dan untuk mengurus Sertifikat Laik Fungsi (SLF) ternyata tidak begitu sulit dan lama karena pemerintah setempat merespon jika kami masyarakat akan mengurus, Sertifikat Laik Fungsi (SLF) saya 8 (delapan) hari sudah terbit, lebih cepat 6 (enam) hari dari waktu yang telah ditentukan, hanya saja mungkin masih perlu diperhatikan lagi dari segi penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), menurut saya kalo bisa lebih cepat lagi! Sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

Jumlah masyarakat yang mengurus Sertifikat Laik Fungsi (SLF) dari tahun ke tahun makin meningkat, ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya Sertifikat Laik Fungsi (SLF) semakin baik., hal ini tidak terlepas dari kinerja aparat yang semakin giatnya mengadakan sosialisasi diberbagai kecamatan, agar masyarakat patuh terhadap aturan yang ada. Sosialisasi merupakan aktivitas memperkenalkan aturan program kepada masyarakat agar mereka dapat memahaminya, semakin sering diadakan sosialisasi maka tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat akan kegunaan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pasti akan semakin tinggi.

2) Hambatan Efektivitas Pelayanan Publik Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan

Ada banyak hambatan yang mempengaruhi kinerja seseorang pegawai kantor dalam tugasnya melayani masyarakat, Dari itu hasil penelitian yang dilakukan terhadap situasi di lapangan maka hambatan itu penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1) Kurangnya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan yang dimiliki oleh aparat tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin apabila sarana dan prasarana tersebut sangat kurang. Hal inilah yang akan berdampak buruk terhadap kinerja aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

2) Terbatasnya Aparatur Pelaksana

Pegawai Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yakni sebagai pelaksana tugas pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) itu sendiri secara kuantitas masih kurang profesional, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman menyatakan bahwa jumlah aparat yang tersedia tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru ini pegawai yang ada itu masih sangat kurang, padahal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat memang membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak lagi

3) Dana Operasional

Dari hasil temuan di lapangan bahwa dana operasional dalam pelaksanaan tugas pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF) khususnya pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru kurang mencukupi. Hal itu dapat dilihat pada sarana dan prasarana yang masih kurang, kesejahteraan pegawai yang dirasa masih rendah misalnya pembiayaan untuk BBM, serta adanya kegiatan rutin

yang tersendat-sendat seperti peninjauan lapangan dan pengawasan ke lokasi karena keterbatasan anggaran.

3. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Efektivitas Pelayanan Publik Pemberian Rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan

Adapun yang menjadi upaya untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dalam memberikan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru yaitu:

1) Kerjasama Antar Aparatur

Kerjasama antar aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antar sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang diemban. Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih mudah, cepat dan tepat, maka kerjasama antar pegawai merupakan kunci utama.

2) Landasan Hukum

Pelaksanaan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kota Banjarbaru dan hubungannya dengan proses penyelenggaraan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) diatur dalam Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 67 Tahun 2016 tentang Ketentuan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Sertifikat Laik Fungsi, Tim Ahli Bangunan Gedung, dan Pendataan Bangunan Gedung dan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 41 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan unit kerja bawahannya. Peraturan Walikota Banjarbaru tersebut di atas merupakan legalitas formal yang mendasari pelaksanaan pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), sehingga bersifat mengikat kepada masyarakat.

Landasan hukum ini juga memberikan kapasitas terhadap instansi pelaksanaan dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan bidang yang diberikan. Oleh karena itu secara konstitusional dengan adanya peraturan tersebut sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, karena akan memberi arah dan sasaran yang jelas dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

3) Pelatihan – pelatihan bagi Aparat

Pelatihan bagi aparat diperlukan dalam menunjang dan meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparat sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, oleh sebab itu hal ini adalah salah satu faktor penunjang bagi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi serta demi memperluas pengetahuan para aparat untuk menjawab tantangan dalam pelayanan kepada masyarakat yang semakin beragam. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.

4) Sosialisasi

Sosialisasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) merupakan aktivitas memperkenalkan aturan, program kepada masyarakat agar mereka dapat memahaminya. Kegiatan sosialisasi ini merupakan langkah yang tepat untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang fungsi dan peranan serta pentingnya Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada saat pendirian bangunan hunian atau jenis bangunan lainnya.

4. Pembahasan

Pemerintah sebagai penyelenggara Negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan semakin lama semakin baik, semakin cepat, makin diperbaharui, dan semakin sederhana. Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru telah membuat pedoman tentang sendi-sendi tata laksana pelayanan publik, yang pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh peraturan pemerintah sesuai dengan permintaan masyarakat tentang pelayanan publik, khususnya tentang pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, khususnya tentang pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Kota Banjarbaru telah merumuskan serta menyusun tata urusan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja atau pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

2) Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur dan tata cara dalam memberikan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru. Prinsip kejelasan dan kepastian tata laksana pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF) lebih menekankan pada aspek proses arus kerja seperti prosedur, dan tata cara penyelenggaraan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF), artinya perlu diperhatikan lagi apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjang pelaksanaan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) secara lengkap dan jelas.

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tata kerja pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF), maka dalam proses pelaksanaan pelayanan agar lebih efektif, di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru melakukan beberapa hal sebagai berikut:

- (1). Melakukan pencatatan secara rapi dan tertib tiap langkah, ataupun tahapan kegiatan pelayanan yang telah dikeluarkan.
- (2). Melengkapi semua perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan, yaitu meliputi segenap peralatan sarana tata usaha yang digunakan untuk mendukung kegiatan.
- (3). Konsisten pelaksanaan dan jadwal penyelesaian pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF), yaitu proses pelaksanaan pemberian pelayanan memberikan ketegasan dan kepastian sesuai dengan prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas agar dapat dilaksanakan secara konsisten.

Menurut data yang penulis temukan di lapangan masyarakat yang telah mengurus Sertifikat Laik Fungsi (SLF) makin tahun makin bertambah, walaupun tidak terlalu banyak, ini menandakan bahwa suatu keberhasilan yang cukup membanggakan bagi Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru. Sebagaimana fungsi yang diembannya untuk dapat melayani masyarakat. Sehingga cita-cita dan citra Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru terus berpartisipasi dalam pembangunan Kota Banjarbaru.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat menarik kesimpulan yang berkaitan dalam pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF) secara efektif pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, Produktivitas suatu organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai salah satu sub sistem yang terkait erat dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dengan sub sistem lainnya baik secara kelembagaan, sarana dan prasarana. Dukungan sumber daya aparatur sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas pemerintah, pembangunan pelayanan masyarakat secara optimal.
2. Hambatan efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yaitu kurangnya sarana dan prasarana, terbatasnya aparatur pelaksana, dan kurangnya dana operasional.
3. Upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan adalah kerjasama antar aparatur, landasan hukum, pelatihan-pelatihan bagi parat dan sosialisasi.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dalam pelayanan pemberian Sertifikat Laik Fungsi (SLF) secara efektif pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan sudah termasuk efektif, agar lebih efektif lagi maka pemerintah harus meningkatkan kinerja aparat dan harus lebih tegas lagi ketika mendapati aparat yang bermalas-malasan, dan berkeluyuran tidak jelas pada jam-jam kerja harus ditegur ataupun diberi sanksi dengan tegas sehingga menimbulkan efek jera karena sehebat apapun kualitas para aparat jika tidak didukung dengan kesadaran akan pekerjaan maka sudah pasti pekerjaan akan terhambat.
2. Hambatan efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yaitu agar terciptanya kepuasan masyarakat selama dalam pengurusan maka sudah seharusnya pemerintah menyediakan sarana dan prasarana yang bisa menunjang kelancaran dalam pelayanan, seperti memperluas kantor, serta sarana-sarana yang mendukung lainnya.

3. Upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan publik pemberian rekomendasi Sertifikat Laik Fungsi (SLF) pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan ialah menyangkut masalah pengawasan penertiban Sertifikat Laik Fungsi (SLF) seharusnya pemerintah membuat suatu peraturan yang mengikat kepada pihak gompong dan kecamatan agar supaya turun bersama-sama dengan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Dinas Perumahan dan Permukiman untuk melakukan pengawasan pada tiap-tiap kecamatan secara berkala, karena mengingat jumlah pegawai yang ada belum profesional dengan beban kerja. Jika hal ini diberlakukan penulis menyakini tingkat pelanggaran bisa semakin berkurang atau bahkan tidak ada sama sekali.

REFERENSI

Buku

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru menetapkan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi. (Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Kerja Daerah dan Unit Bawahannya).

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 25/PRT/M/2007 tentang Pedoman Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung.

Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan undang – undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Pemerintah Kota Banjarbaru.

Skripsi

Arifin, M. (2012). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritangngae Kabupaten Sidenreng Rappang. (Skripsi)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makasar.

Hasri, D. (2013). *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Nagan Raya. (Skripsi)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Iskandar muda Banda Aceh.

Rahayu, L. (2012). *Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tengerang. (Skripsi)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Sulfani, A. N. (2012). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pentatan Sipil Kabupaten Wejo. (Skripsi)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makasar.