

STUDI TENTANG PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN IMB PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (BPPTSP) KOTA SAMARINDA

Hendra Wibowo Hului¹

Abstrak

HENDRA WIBOWO HULUI, *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Studi Tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan IMB Pada BPPTSP Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Anthonius Margono, M.Si dan Bapak Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan IMB BPPTSP Kota Samarinda serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Fokus penelitian Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, dan Sarana dan prasarana. Serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan IMB Pada BPPTSP Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara. Hasil penelitian pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan IMB di BPPTSP telah diterapkan. Prosedur pelayanan IMB telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan: prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Waktu penyelesaian pembuatan IMB telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian, namun dalam pelaksanaannya masih tidak maksimal, masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan IMB. Biaya pelayanan telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Produk pelayanan IMB telah memenuhi kriteria yang terdapat pada prinsip pelayanan publik yaitu akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum. Sarana dan prasarana telah memenuhi kriteria yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan IMB. Faktor yang mendukung adalah dasar hukum yang jelas, kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan perijinan, sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat adalah kurangnya jumlah pegawai di BPPTSP, kesadaran masyarakat masih rendah terhadap kepemilikan Sertifikat IMB.*

Kata Kunci : Izin Mendirikan Bangunan (IMB), BPPTSP

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : endbow08@gmail.com

Pendahuluan

Latar Belakang

Seiring dengan bergulirnya waktu dan berkembangnya jaman yang menghasilkan persaingan global, Indonesia dituntut untuk selalu dapat mengikutinya. Untuk itu kebijakan yang diambil Pemerintah Pusat yaitu dengan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah, dan dikuatkan oleh Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai dasar hukumnya. Undang-undang baru ini dimaksudkan untuk mengganti Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999. Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal c menyebutkan : bahwa dalam menghadapi perkembangan keadaan, baik di dalam maupun luar negeri, serta tantangan persaingan global, dipandang perlu menyelenggarakan Otonomi Daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta potensi dan keanekaragaman Daerah, yang dilaksanakan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pembangunan nasional dilaksanakan bersama-sama antara masyarakat dan Pemerintah. Dalam pembangunan nasional masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan dan membimbing, serta harus dapat menciptakan suasana yang dapat menunjang kegiatan masyarakat. Kerja sama yang baik antara Pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan. Terlebih dalam era globalisasi, seluruh kegiatan diharuskan serba transparan, dituntut adanya keterbukaan informasi, sehingga kegiatan-kegiatan yang bersifat umum dapat diketahui oleh masyarakat secara luas. Dengan demikian, maka seluruh instansi Pemerintah diharapkan dapat mendukung dan menyikapi kemajuan jaman, serta dapat mempertanggungjawabkan seluruh kegiatannya secara lebih baik dan berkualitas. Hal ini akan mendorong kepada semua instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal dan profesional.

Seiring dengan pentingnya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dalam masa pembangunan sekarang ini dan untuk memajukan dan meningkatkan kesejahteraan umum, berarti kebutuhan dasar hidup dan penghidupan manusia harus terpenuhi dengan baik, salah satunya adalah kebutuhan akan perumahan atau pemukiman yang mempunyai keabsahan hukum yang legal dan harus sesuai dengan tata ruang kota yang telah ditentukan serta sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku di daerah masing-masing. Maka diwajibkan kepada setiap pemilik bangunan baik itu rumah tempat tinggal, ruko, gedung kantor dan bangunan-bangunan lainnya, harus mempunyai Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dari pemerintah daerah dalam melakukan pembangunannya. Pembuatan IMB diperlukan untuk memastikan bangunan tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang diisyaratkan.

Berdasarkan Instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu satu pintu, BPPTSP pada awalnya

bernama Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang bernaung dibawah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Samarinda. BPPTSP yang dipimpin oleh Kepala Badan dalam melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Samarinda. Tugas pokok BPPTSP adalah menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu. Jenis-jenis perizinan yang diselenggarakan oleh BPPTSP adalah pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha atau Izin Gangguan (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Pariwisata (SIU), Surat Izin Usaha Angkutan Kendaraan Bermotor (SIUAKB), dan Izin Reklame, setiap jenis perijinan tersebut sudah ditentukan masa penyelesaian dan besarnya retribusi yang dipungut. BPPTSP adalah salah satu bentuk institusi yang dibentuk pemerintah Kota Samarinda dalam rangka menyederhanakan proses perijinan dengan adanya sistem pelayanan satu atap. Diharapkan pembentukan organisasi ini secara empirik dapat memberikan hasil berupa peningkatan kualitas pelayanan perijinan.

Namun yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan perijinannya masih terdapat kelemahan/permasalahan, yaitu keluhan masyarakat yang tercermin dari: Sikap petugas pemberi pelayanan yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama terhadap konsistensi waktu kerja. Administrasi perijinan IMB yang masih berbelit-belit, yang tercermin dari masyarakat yang mengurus perijinan IMB sering dihadapkan pada ketidakpastian waktu (in-efisiensi waktu) penyelesaian pembuatan IMB. Masih terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang sistem dan prosedur/mekanisme pembuatan IMB. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh BPPTSP untuk daerah Palaran dan Samarinda Seberang. Berdasarkan hasil observasi tersebut, hal di atas mengindikasikan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan masyarakat terhadap pelayanan tidak terpenuhi, untuk itu BPPTSP sebagai organisasi pelaksana pelayanan harus meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan. Untuk itu maka penulis tertarik untuk mengambil judul Studi Tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda.

Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan standar pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi ilmiah tentang administrasi pada organisasi sektor publik, khususnya pelayanan IMB dalam rangka menambah, memperdalam, dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara Praktis, diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi dan sebagai bahan pertimbangan kepada Pemerintah Kota Samarinda selaku pembuat atau perumus kebijakan (*Decision Making*) dalam mengambil keputusan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan standar pelayanan dan birokrasi pembuatan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Gronroos dalam (Ratminto, 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2013:5).

Bentuk Pelayanan Publik

Ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1) Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk didalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan yang penting dan diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “berbincang” dan bercanda dengan teman, karena meninggalkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “berbincang” dengan cara yang sopan.

2) Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk berbentuk tulisan atau gambar sketsa/tanda.
 - b. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 3) Layanan Melalui Perbuatan
- Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan :
- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
 - b. Adanya keterampilan khusus menangani pekerjaan tersebut.
 - c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang ditentukan.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah ijin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan

bangunan sehingga yang dimaksudkan agar desain, pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan koefisien dasar bangunan (KDB), koefisien lantai bangunan (KLB), koefisien ketinggian bangunan (KKB) yang ditetapkan dan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut. (dalam Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan).

Definisi Konsepsional

Pada hakikatnya konsep merupakan istilah yang dipergunakan oleh seseorang untuk menggambarkan fenomena yang ditelitinya. Oleh karena itu perlu didefinisikan secara jelas supaya dapat dipahami dan dimengerti maksudnya. Berikut ini akan dijelaskan definisi konsepsional yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Pelaksanaan Standar Pelayanan IMB adalah pelaksanaan sejumlah ukuran yang dibakukan dalam melaksanakan pelayanan administrasi IMB meliputi, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk yang dihasilkan, sarana dan prasarana yang dilaksanakan oleh BPPTSP Kota Samarinda”.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk didalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, menurut Arikunto (2005) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala apa adanya pada saat penelitian dilakukan, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam arti ini pada penelitian sebenarnya tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan atau komparasi, sehingga juga tidak memerlukan hipotesis.

Fokus Penelitian

Penulis menetapkan fokus penelitian yaitu :

1. Pelaksanaan standar pelayanan IMB, sebagai berikut :
 - a. Prosedur pelayanan IMB
 - b. Waktu penyelesaian dalam pembuatan IMB
 - c. Biaya pelayanan dalam pembuatan IMB
 - d. Produk pelayanan dalam pembuatan IMB
 - e. Sarana dan prasarana
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat

Sumber Data

Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan nara sumber. Pada tahap awal sesuai dengan penjelasan diatas peneliti akan mengambil data dengan teknik *purposive sampling* dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Kepala Bidang Penetapan & Pendataan sebagai informan kunci (*key informant*), dan untuk mengumpulkan data pelengkap/penambah penulis menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil berupa individu yang kebetulan sedang melakukan

aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti, dalam hal ini sampel yang dipilih adalah staf pelayanan perijinan, dan masyarakat yang membuat/mengurus IMB pada saat penelitian sebagai informan.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil laporan tertulis, dokumen, arsip-arsip, jurnal, karya ilmiah, untuk melengkapi data tentang pelaksanaan standar pelayanan IMB.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. *Library research* (penelitian kepustakaan), yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literature yang berhubungan dengan penelitian.
2. *Field work research* (penelitian lapangan), yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :
 - a. Observasi
 - b. Wawancara / interview
 - c. Kuesioner

Analisis Data

Metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi 4 (empat) komponen :

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data
- c. Penyajian Data
- d. Penarikan Kesimpulan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam rangka mengantisipasi hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan, maka Pemerintah Kota Samarinda membentuk Unit Pelayanan Perijinan Terpadu (UPT) dengan Surat Keputusan Walikota Nomor 13 Tahun 1998 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Daerah Tingkat II Kota Samarinda dan Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Daerah Kota Samarinda. Dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan khususnya bidang perijinan, dan untuk memudahkan koordinasi dengan stakeholder, maka status UPT ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda pasal 54 paragraf 4 dan Instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dalam masa transisi.

Visi dan Misi BPPTSP Kota Samarinda

1. Visi BPPTSP Kota Samarinda tahun 2010-2015

Pelayanan prima perijinan guna mendukung terwujudnya Samarinda sebagai kota metropolitan, industri, perdagangan dan jasa yang berwawasan lingkungan hijau dan memiliki keunggulan daya saing serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Misi BPPTSP Kota Samarinda tahun 2010-2015
 - a. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan
 - b. Meningkatkan kemampuan SDM pelayanan yang berkualitas dan profesional di bidang perijinan.
 - c. Meningkatkan pelayanan perijinan dan koordinasi serta kerjasama antar Dinas/Instansi Teknis guna menyederhanakan prosedur dan jasa perijinan.
 - d. Meningkatkan teknologi IT guna meningkatkan efisiensi waktu perijinan kepada masyarakat.

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan IMB

Sehubungan dengan tugas BPPTSP Kota Samarinda dalam rangka pemberian Sertifikat IMB, maka pemerintah daerah mengeluarkan peraturan atau dasar hukum yang membahas tentang tata cara pembuatan dan retribusi IMB yaitu Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi IMB. Prosedur pelayanan IMB tahapan awalnya adalah pemohon melakukan pengajuan berkas permohonan IMB di loket pelayanan, kemudian pemohon harus mengisi formulir permohonan IMB dan melengkapi berkas tersebut agar sesuai dengan persyaratan yang terdapat di dalam formulir permohonan IMB. Pemohon menyerahkan formulir permohonan IMB tersebut untuk periksa kelengkapannya oleh petugas loket pelayanan, kemudian berkas yang sudah lengkap tersebut dikirim kepada Dinas Cipta Karya dan Tata Kota untuk dilakukan peninjauan lapangan, peninjauan lapangan ini dilakukan untuk melihat kondisi lapangan dan mengukur besarnya luas bangunan. Setelah dilakukan pemeriksaan lapangan akan ditetapkan biaya/retribusi IMB yang harus dibayarkan oleh pemohon, setelah itu pemohon dapat melakukan pembayaran retribusi IMB tersebut pada kasir, kemudian tahapan selanjutnya setelah pembayaran maka akan diterbitkan SK IMB yang berisi mengenai informasi tentang pemohon, bangunan dan rincian biaya/retribusi IMB. Kemudian dilakukan pemeriksaan SK IMB dan pemberian paraf persetujuan yang dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, kemudian Kepala Bidang Pelayanan Pendataan dan Penetapan serta Kepala BPPTSP Kota Samarinda. Setelah itu SK IMB yang telah disetujui sudah selesai dan dapat diambil oleh pemohon pada loket pengambilan ijin. Sedangkan prosedur IMB Pemutihan itu hampir sama saja seperti IMB Baru yang berbeda hanya pada pada proses peninjauan lapangan. Untuk IMB pemutihan peninjauan lapangan dilakukan oleh petugas pelaksana dari BPPTSP jadi tidak melalui Dinas Cipta Karya dan Tata Kota lagi.

Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan IMB

Dalam pengurusan/pembuatan IMB tentu hal yang ingin diketahui oleh masyarakat dan sangat perlu pula diperhatikan oleh kantor BPPTSP adalah lama waktu untuk penyelesaian pembuatan IMB, yaitu dari tahapan awal sampai dengan tahap pengambilan SK/Sertifikat IMB. Berdasarkan hal tersebut maka BPPTSP perlu menetapkan waktu penyelesaiannya secara jelas dan tepat. Lama waktu dalam penerbitan IMB dari awal sampai dengan pengambilan sertifikat IMB baru itu memerlukan waktu 21 hari kerja. Tahapannya adalah diawali dari pemohon

melakukan pengajuan permohonan pembuatan IMB dan berkasnya diajukan kepada pegawai di loket pelayanan. Kemudian dilakukan pemeriksaan berkasnya, setelah itu dilanjutkan dengan peninjauan lapangan proses ini dilakukan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Kota, dilanjutkan ke tahap penerbitan BAPL, dua hal ini membutuhkan waktu 14 hari kerja. Setelah proses selanjutnya dilakukan oleh BPPTSP yaitu ditetapkan tarif retribusi IMB dan pembayaran yang memakan 1 hari kerja. Dilanjutkan ke proses pencetakan SK IMB baru yang membutuhkan 1 hari kerja. Kemudian dilakukan pemeriksaan dan tandatangan persetujuan draf ijin oleh Kabid. Pelayanan Perijinan, Kabid. Pendataan & Penetapan, dan terakhir Kepala BPPTSP Kota Samarinda yang memakan waktu 3 hari kerja. setelah itu sertifikat IMB yang sudah jadi dapat diambil pada loket pengambilan.

Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan IMB

Pada setiap pengurusan pembuatan IMB tidak dapat terlepas dari biaya pelayanan termasuk rinciannya yang harus dibayarkan oleh pemohon kepada pihak BPPTSP Kota Samarinda, biaya/retribusi ini ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Setiap pelayanan perijinan IMB yang dilakukan di BPPTSP ini tidak dikenakan biaya pelayanan sedikitpun kepada masyarakat, pelayanannya ini gratis. Yang dibayarkan oleh masyarakat itu merupakan biaya untuk retribusi IMB, yang dihitung berdasarkan besarnya luas tanah/bangunan yang dimiliki pemohon mengenai kriteria retribusi IMB dan cara penghitungan retribusinya itu diatur di dalam Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Kami juga selalu menghimbau kepada masyarakat melalui pamflet, brosur, dan *banner* yaitu agar tidak memberikan uang tips kepada petugas pelayanan dan juga tidak menggunakan jasa calo untuk pengurusan IMB di BPPTSP.

Produk Pelayanan Dalam Pembuatan IMB

Setelah dilakukan pengurusan pembuatan IMB maka akan dihasilkan produk pelayanan yaitu hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah melalui BPPTSP Kota Samarinda. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pengurusan IMB itu berupa SK IMB atau bisa juga disebut Sertifikat IMB, sertifikat ini terdiri atas *cover* kertas ukuran A3, berwarna kuning dan bercorak IMB, jadi *dicover*nya itu ada tulisan IMB-nya, kemudian di dalam *cover* itu menggunakan kertas ukuran A4 biasa yang warna putih, disitu menjelaskan tentang informasi IMB dari pemilik/pemohon, sketsa bangunannya, dan serta jumlah retribusi yang dibayarkan.

Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang kelancaran tahapan pelaksanaan pelayanan IMB di BPPTSP Kota Samarinda, dalam hal ini tidak dapat dilepaskan dari sarana dan prasarana operasional yang digunakan setiap aktivitas di kantor BPPTSP Kota Samarinda. Sarana untuk pelayanan pembuatan IMB cukup untuk pelayanan, ada komputer untuk pelayanan, meja pelayanan, ATK, printer dan *scanner*. Sedangkan prasarana yang terdapat di BPPTSP ini adalah gedung untuk pelayanan BPPTSP yaitu gedung Graha Tepian. Tepatnya dilantai dasar terdapat ruang tunggu dan sekaligus ruang pelayanan, dua ruang toilet yang terdapat di depan dan belakang.

Kemudian ruang informasi dan *costumer service*, ruang pegawai *back office*, ruang loket pembayaran, dan ruang Kabid. Pendataan & Penetapan dan Ruang Kabid. Pelayanan Perijinan semua ruangan ini *full AC* menggunakan AC sentral.

Faktor Pendukung

Faktor yang menjadi pendukung BPPTSP Kota Samarinda dalam pelaksanaan standar pelayanan IMB sudah bagus karena BPPTSP memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu peraturan daerah nomor 15 tahun 2006 tentang retribusi izin mendirikan bangunan, peraturan daerah tentang perijinan tertentu dan keputusan Walikota Samarinda. Sarana dan prasaran yang sudah cukup memadai seperti pengadaan komputer dengan sistem yang berbasis IT yang dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan IMB di BPPTSP, sehingga dalam input data permohonan IMB dan pelayanan perijinan menjadi lebih praktis dan cepat.

Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan standar pelayanan IMB adalah kesadaran masyarakat yang masih kurang memahami tentang informasi yang berkaitan dengan IMB, seperti prosedur/mekanisme pembuatan IMB dan ketentuan-ketentuan lainnya yang mengatur perijinan IMB, biasanya masyarakat baru akan mengurus IMB apabila sudah kena razia. kemudian yang kedua yaitu masih kurangnya jumlah pegawai yang dibutuhkan BPPTSP yang seharusnya berjumlah 120 orang, namun baru terpenuhi sebanyak 60 orang, hal ini terjadi karena Pemkot Samarinda belum membuka lowongan untuk penambahan pegawai.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan IMB

Berdasarkan hal tersebut di atas dan hasil pengamatan penulis, pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan IMB di BPPTSP telah diterapkan, adanya kejelasan prosedur yang dimiliki oleh BPPTSP Kota Samarinda atau sudah dilaksanakan dengan baik. Masyarakat atau Pemohon Ijin Mendirikan Bangunan (PIMB) dapat langsung ke loket khusus IMB yang melayani pembuatan IMB di kantor BPPTSP jalan Basuki Rahmat Nomor 76 Kota Samarinda lantai satu kompleks gedung Graha Tepian untuk mengambil formulir IMB yang telah disediakan, apabila masyarakat kurang mengetahui kejelasan informasi mengenai prosedur pembuatan IMB tersebut, masyarakat/pemohon dapat bertanya di *costumer service* dan dapat mengajukan berkas permohonan IMB yang sudah dibawa untuk diperiksa kelengkapan berkas tersebut. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang dilampirkan dengan benar, jika berkas yang sudah diajukan tidak lengkap maka hal tersebut akan dikembalikan untuk dilengkapi, dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan sertifikat IMB.

Penerbitan IMB tidak hanya ditujukan bagi masyarakat yang akan mendirikan bangunan, tetapi juga diperuntukan bagi masyarakat yang sudah mendirikan bangunan dan belum memiliki IMB, untuk mengatasi masalah ini maka BPPTSP Kota Samarinda memiliki solusi untuk menangani masalah tersebut yaitu melalui program IMB pemutihan.

Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan IMB

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas, Waktu

penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Dari hasil pengamatan dan penelitian penulis mengenai pelaksanaan standar pelayanan IMB mengenai waktu penyelesaian dalam pembuatan IMB adalah sudah jelas dan baik, untuk pembuatan IMB Baru membutuhkan waktu selama 21 hari kerja, dan untuk waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian IMB Pemutihan adalah 7 hari kerja, penyelesaian IMB ini berlaku untuk berkas IMB yang sudah lengkap dari tahap awal, maka akan selesai tepat 21 hari kerja. Namun dalam pelaksanaannya masih belum konsisten dengan ketentuan waktu yang sudah ditetapkan. Apabila terdapat berkas pengajuan pembuatan IMB yang tidak lengkap, maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kembali dan ada keterlambatan oleh pemohon saat membayar retribusi IMB, hal ini merupakan dua faktor lain yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam waktu penyelesaian pembuatan IMB.

Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan IMB

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas, Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

Berdasarkan kutipan peraturan di atas dan hasil dari pengamatan penulis, dalam setiap pelaksanaan pelayanan IMB yang dilakukan di kantor BPPTSP Kota Samarinda tidak dikenakan biaya atau gratis. adapun biaya yang wajib dibayarkan oleh pemohon itu merupakan pungutan retribusi IMB yang diatur dalam Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi IMB.

Produk Pelayanan Dalam Pembuatan IMB

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dalam pelaksanaan standar pelayanan IMB, produk pelayanan yang dihasilkan dalam pembuatan IMB Baru dan IMB Pemutihan sudah benar, tepat dan sah. Adapun produk pelayanannya berupa SK IMB atau Sertifikat IMB yang terdiri atas *cover* kertas berukuran A3, berwarna kuning dan memiliki corak IMB *discover* tersebut, kemudian di dalam *cover* bercorak IMB tersebut menggunakan kertas ukuran A4 berwarna putih, kertas tersebut menjelaskan tentang informasi IMB berupa identitas pemilik/pemohon, sketsa bangunannya, serta jumlah retribusi yang dibayarkan.

Sarana dan Prasarana

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Sarana dan prasarana disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai. Untuk menunjang kelancaran terhadap pelaksanaan standar pelayanan IMB tidak dapat

terlepas dari sarana dan prasarana operasional yang memadai. Dalam pelaksanaan standar pelayanan IMB guna melakukan pungutan retribusi IMB di BPPTSP Kota Samarinda sudah didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, faktor tersebut sangat penting untuk kelancaran pengurusan IMB dan menambah kenyamanan masyarakat saat menunggu/antri.

Adapun sarana yang tersedia guna menunjang pelaksanaan standar pelayanan IMB yang terdapat di lantai 1 (satu) Gedung Graha Tepian, adalah sebagai berikut : komputer (PC), meja pelayanan, kursi tunggu, komputer informasi pelayanan, *scanner*, printer, kendaraan bermotor (mobil), kendaraan bermotor (sepeda motor). Dan prasarana yang tersedia antara lain : ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*costumer service*), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, ruang loket pembayaran (Kasir), ruang Kabid. Pendataan & Penetapan, dan Ruang Kabid. Pelayanan Perijinan.

Faktor Pendukung

Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah guna menunjang dan menjamin pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB dapat berjalan dengan maksimal. Dasar hukum tersebut antara lain : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan, Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan, dan Keputusan Walikota Kota Samarinda Nomor 024 Tahun 2008 tentang Penjabaran Fungsi dan Tata Kerja Struktur Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda.

Selain itu kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan perijinan. Karena petugas pelaksana yang siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja. sarana yang tersedia guna menunjang pelaksanaan standar pelayanan IMB yang terdapat di lantai 1 (satu) Gedung Graha Tepian, adalah sebagai berikut : komputer (PC), meja pelayanan, kursi tunggu, komputer informasi pelayanan, *scanner*, printer, kendaraan bermotor (mobil), kendaraan bermotor (sepeda motor). Dan prasarana yang tersedia antara lain : Ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*costumer service*), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, ruang loket pembayaran (Kasir), ruang Kepala Bidang Pendataan & Penetapan, dan Ruang Kepala Bidang Pelayanan Perijinan.

Faktor Penghambat

Kurangnya tenaga pelaksana pelayanan dibutuhkan oleh BPPTSP dalam melaksanakan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Jumlah pegawai yang dibutuhkan BPPTSP yang seharusnya 120 orang, namun baru terpenuhi sebanyak 60 orang, dan Kesadaran masyarakat untuk memiliki IMB masih rendah.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai pelaksanaan standar pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kesimpulan yang diperoleh ini merupakan hasil wawancara dengan key informan, informan dan dari hasil laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BPPTSP Kota Samarinda. Dari kegiatan pengumpulan data tersebut diperoleh hasilnya yaitu pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan IMB di BPPTSP telah diterapkan, adanya kejelasan prosedur yang dimiliki oleh BPPTSP Kota Samarinda atau sudah dilaksanakan dengan baik. Prosedur pelayanan IMB telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Waktu penyelesaian pembuatan IMB telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian pembuatan IMB, hal tersebut dapat diketahui dari adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah disusun dan ditetapkan, namun dalam pelaksanaannya masih tidak maksimal, masih sering terdapat keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan IMB. Biaya pelayanan dalam pembuatan IMB telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya, yang telah ditetapkan di dalam Perda Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Produk pelayanan IMB telah memenuhi kriteria yang terdapat pada prinsip pelayanan publik yaitu akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum. Sarana dan prasarana dalam pelayanan IMB telah memenuhi kriteria yang terdapat dalam prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan IMB. Hal tersebut terlihat dari pembaruan terhadap sarana dan prasarana pendukung pelayanan, hal ini dilakukan BPPTSP Kota Samarinda untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan perijinan. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan IMB antara lain

1. Faktor yang mendukung adalah sebagai berikut :

Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah guna menunjang dan menjamin pelaksanaan pelayanan pembuatan IMB dapat berjalan dengan maksimal. Selain itu kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan perijinan. Karena petugas pelaksana yang siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja.

2. Faktor yang menghambat meliputi :

Kurangnya tenaga pelaksana pelayanan dibutuhkan oleh BPPTSP dalam melaksanakan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat untuk memiliki IMB masih rendah. Hal ini terjadi karena masih ada masyarakat kurangnya memahami informasi yang berkaitan dengan prosedur/mekanisme pembuatan IMB. Seharusnya masyarakat yang tidak memahami tentang informasi pelayanan dan prosedur IMB dapat bertanya

kepada staf pelayanan dan *costumer service* yang terdapat di BPPTSP Kota Samarinda.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dilapangan tentang pelaksanaan standar Pelayanan IMB pada BPPTSP Kota Samarinda maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya penambahan pegawai agar pelayanan perijinan IMB dapat berjalan maksimal, sehingga pelayanan tidak terganggu dan dapat melancarkan proses penerbitan SK/Sertifikat IMB, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan pegawai pada BPPTSP Kota Samarinda hanya mencapai 50% dari kebutuhan sesungguhnya.
2. Perlunya peningkatan dan perbaikan kinerja pegawai sehingga penyelesaian pembuatan IMB dapat selesai tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Miles, Matthew B. dan Huberman, 2009. *Analisis Data Kualitatif*, Cetakan I UI-Press, Jakarta
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. 2000. *Menejemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfa Beta
- Widodo, Joko. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang : CV. Citra Malang

Dokumen-dokumen:

- _____ , Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- _____ , Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

- _____ , Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- _____ , Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas
- _____ , Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- _____ , Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perizinan Tertentu
- _____ ,Instruksi Walikota Samarinda Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu