

## **MEKANISME PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN STUDI PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

**HANA PRATIWI<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Hana Pratiwi, 2015, Mekanisme Pelayanan Pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan Studi pada Badan pelayanan perizinan Terpadu satu Pintu Kota Samarinda, Bimbingan Bapak Dr. Djumadi., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Enos Paselle., M.AP selaku Dosen Pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Samarinda serta kendala - kendala yang dihadapi dalam pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tersebut. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif.*

*Fokus penelitian ini yaitu Mekanisme Pelayanan ialah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terlibat, Teknologi Informasi yang digunakan, dan Sumber Daya manusia yang terlibat . Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas Key Informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perijinan dan Sekretaris dan Informan yaitu pegawai/staf 2 orang serta masyarakat yang telah memiliki sertifikat IMB melalui metode Purposive Sampling. Data dikumpulkan melalui, kepustakaan, observasi, wawancara dan penelitian lapangan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Dari Hasil Penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan pengurusan SK IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengurusan SK IMB cukup baik walaupun belum 100% masyarakat mengetahui mekanisme pelayanan pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan bangunan. Namun masalah pelayanan sudah baik dan sesuai dengan kebijakan di Badan Pelayanan perizinan Terpadu satu Pintu Kota Samarinda , Kendala dalam pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terbatasnya dana untuk menyelenggarakan sosialisasi, kurangnya penyediaan informasi mengenai media online/website pengurusan perizinan, hilangnya pelayanan unit mobil yang hilang, kurangnya petugas pelaksana pelayanan perizinan dan masyarakat lebih memilih penggunaan jasa calo dikarenakan pemahaman mekanisme pengurusannya kurang.*

***Kata Kunci: Mekanisme Pelayanan, Sertifikat IMB***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: hna\_tiwil6@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah : “penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga mendefinisikan otonomi daerah sebagai berikut: “hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 15 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Mendirikan bangunan yang dimana Retribusi Daerah atau yang disebut Retribusi adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus yang disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau Badan. Hal ini bahwa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat; penataan tata ruang kota dan pembangunan harus memperhatikan estetika dan tata letak bangunan sehingga sesuai dengan Rencana Umum Pembangunan Kota secara dinamis dan berkesinambungan; serta penataan, pengaturan dan pengawasan terhadap pembangunan dimaksud perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari Pemerintah Daerah. Pemerintah Kota Samarinda, dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) ialah salah satu bentuk institusi yang dibentuk pemerintah Kota Samarinda dalam rangka menyederhanakan proses perizinan dengan adanya sistem pelayanan satu pintu diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) dapat dikatakan sebagai terobosan baru dan inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdengar keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Samarinda khususnya dalam hal pengurusan perizinan. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat belum mengetahui mekanisme pelayanan untuk pengurusan sertifikat IMB , sebagaimana beberapa kondisi seperti berikut ini:

1. Pemohon belum memahami persyaratan untuk pengurusan Sertifikat IMB.
2. Kurangnya pemberi pelayanan publik dalam memberikan informasi mengenai mekanisme pelayanan pengurusan Sertifikat IMB.
3. Kurang terbukanya perhitungan biaya pengurusan Sertifikat IMB.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul “*Mekanisme Pelayanan Pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan ( Studi Pada badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu )*”

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan?
2. Apa yang menjadi kendala pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan
2. Untuk mengetahui kendala pengurusan sertifikat izin Mendirikan Bangunan

### ***Manfaat Penelitian***

1. Secara Teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi ilmiah tentang administrasi ada organisasi sektor publik, khususnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam rangka menambah, memperdalam dan mengembangkan Ilmu admistrasi Negara dan untuk memberikan penamambahan informasi ilmiah dalam studi pelayanan publik khususnya dapat memberi bahan masukan dalam mekanisme pelayanan pengurusan IMB.

2. Secara Praktis

Membantu memecahkan dan menghadapi masalah yang ada dalam pemberian pel;ayanan public khususnya pelayanan perizinan, sebagai bahan pertimbangan kepada Pemerintah Kota Samarinda selama pembuat atau perumusan kebijakan (Decision Making) dalam mengambil keputusan terutama yang berkaitan dengan Mekanisme Pelayanan Pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan dalam (Rohman, 2010:3), lalu menurut UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***Kebijakan Pengurusan IMB***

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010, dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi IMB.

### ***Indikator Mekanisme Pelayanan***

Sesuai dengan tujuan mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang mekanisme pelayanan pengurusan IMB yang akan diteliti oleh penulis yaitu satuan kerja perangkat daerah yang terlibat, teknologi informasi yang digunakan, sumber daya manusia yang terlibat serta kendala dalam pengurusan sertifikat IMB.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan dari beberapa pengeertian di atas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konsepsional agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dan dimengerti maksudnya. Berikut ini akan dijelaskan definisi konsepsional yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut: Mekanisme Pelayanan Pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah suatu rangkaian aktivitas pengurusan sertifikat izin mendirikan bangunan yang terkait dengan satuan kerja perangkat daerah yang terlibat, teknologi informasi yang digunakan serta sumber daya manusia yang terlibat dalam mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat IMB.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif. William (dalam Moleong, 2009: 5) menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode ilmiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu, “Mekanisme pelayanan pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda)”.

### ***Fokus Penelitian***

Sesuai dengan tujuan mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang mekanisme pelayanan pengurusan IMB yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan
  - a. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis yang terlibat
  - b. Teknologi/Alat yang digunakan
  - c. Sumber Daya Manusia yang terlibat
2. Kendala dalam pengurusan sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### ***Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yang terletak di Jl. Basuki Rahmat No. 76 Gedung Graha Tepian Telp. (0541) 739614 Samarinda 75111. Pemilihan tempat ini berdasarkan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Samarinda yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan terhadap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### ***Sumber dan Jenis Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *accidental sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Sekretarisnya serta yang menjadi informan lain yaitu:

1. Para pegawai/staf bagian
2. Masyarakat yang sudah memiliki sertifikat IMB.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.

2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Uraian Kegiatan Mekanisme pemberian Izin***

Pemberian izin dalam Kota Samarinda berawal dan berakhir pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Untuk beberapa jenis perizinan tertentu, kajian teknis oleh SKPD Teknis (Rekomendasi/Advis Teknis) merupakan syarat penerbitan izin dimaksud pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Dan penandatanganan izin asli merupakan kewenangan walikota yang didelegasikan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kota Samarinda, dengan mekanisme sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Walikota melalui Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kota Samarinda.
2. Mengisi formulir yang telah disiapkan oleh Bdan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dengan melampirkan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan.
3. Memeriksa kelengkapan persyaratan baik teknis maupun administrasi.
4. Melakukan peninjauan lapangan untuk beberapa pelayanan perizinan yang membutuhkan kajian teknis (Rekomendasi/Advis Teknis).
5. Pembayaran retribusi oleh pemohon pada loket yang sudah disediakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Memproses berkas dan memeliti kembali kesesuaian berkas dengan permohonan oleh bidang yang terkait.
7. Penandatngtan izin asli oleh Walikota dan/atau Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda bertindak untuk atas nama Walikota.

#### ***Satuan kerja Perangkat daerah (SKPD) yang terlibat***

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat terlihat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis masyarakat masih belum memahami SKPD yang diberikan oleh pihak BPPTSP mengenai saran rekomendasi SKPD yang terkait dalam pembangunan gedung kompleks, rawan bencana kebakaran, limbah manusia dan pengukuran lahan (ukuran) sehingga dalam pengurusan perijinan dapat mempercepat proses perizinan yang utuh dan satu kesatuan proses khususnya pencapaian waktu (lamanya), proses sesuai Standar Operasi Prosedur (SOP), dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta sinkronisasi dalam hal pengawasan dan pengendalian perizinan.

#### ***Teknologi Informasi yang digunakan***

Teknologi informasi yang digunakan badan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yaitu pelayanan sudah berbasis teknologi informasi, memiliki website perizinan, E-document, data base, dan ada layanan sms center dalam konten hal pengaduan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat terlihat bahwa masyarakat belum memahami dan mengetahui teknologi informasi yang diberikan oleh instansi tersebut sehingga kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal proses perijinan.

#### ***Sumber daya manusia yang terlibat***

Berdasarkan jumlah Aparatur BPPTSP berdasarkan jenis kelamin yang jumlah laki – laki 44 (empat puluh empat) dan perempuan berjumlah 36 (tiga puluh enam) orang dan berjumlah 80 Aparatur BPPTSP Kota Samarinda serta pendidikan dan golongan Eselon dan Diklat structural.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat terlihat bahwa sumber daya manusia di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia pada BPPTSP Kota Samarinda hanya mencapai 50% dari kebutuhan sesungguhnya.

#### ***Kendala dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan***

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda yang menjadi kendala adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya penyediaan informasi mengenai media online/website pelayanan perizinan.
2. Terbatasnya dana untuk menyelenggarakan sosialisasi
3. Hilangnya atau berhentinya pelayanan unit mobil yang sebelumnya ada, membuat masyarakat yang bertempat tinggal cukup jauh merasa sedikit kesusahan menjangkau terlebih bagi masyarakat yang berada di sekitar daerah samarinda seberang.
4. Jumlah Pegawai yang tidak banyak sehingga pelayanan perizinan kurang maksimal.

#### ***Pembahasan***

##### ***Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terlibat***

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dalam pasal 10 mengatakan bahwa dibutuhkan agar pemohon izin tidak perlu lagi mendatangi SKPD terkait untuk mendapatkan rekomendasi, demi kelancaran percepatan perizinan. Apabila berkas belum lengkap maka dapat ditolak, dan diberikan tenggat waktu selama sehari untuk melengkapinya. Dalam hal mekanisme pelayanan yang dijalankan oleh Badan pelayanan perijinan Terpadu satu Pintu sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik.

##### ***Teknologi Informasi yang digunakan***

Menurut Williams dan Sawyer (2003:26) mendefinisikan teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan computer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. William dan Sawyer memberikan pemahaman tentang teknologi informasi adalah

kombinasi dari komputer yang berhubungan dengan transmisi data kecepatan tinggi, baik dalam bentuk teks, audio dan video. Data dalam bentuk multimedia yang ditampung dengan menggunakan komputer. Dalam hal ini sudah sesuai dengan hasil wawancara bahwa pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan dengan baik.

#### ***Sumber Daya Manusia yang terlibat***

Menurut Mathis dan Jackson (2006:03) sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Demikian pula menurut Hasibuan (2003:04) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dilapangan yaitu sebagai berikut : Perlu adanya penambahan pegawai agar pelayanan perizinan 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, perlunya peningkatan dan perbaikan kinerja pegawai sehingga penyelesaian pembuatan IMB dapat selesai tepat waktu.

#### ***Kendala-kendala dalam pengurusan SK IMB***

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda yang menjadi kendala adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya penyediaan informasi media online/website mengenai proses perizinan
2. Terbatasnya dana untuk melakukan sosialisasi pentingnya memiliki SK IMB
3. Hilangnya atau berhentinya pelayanan unit mobil yang sebelumnya ada, membuat masyarakat yang bertempat tinggal cukup jauh merasa sedikit kesusahan menjangkau terlebih bagi masyarakat yang berada di sekitar daerah samarinda seberang.
4. Kurangnya petugas pelaksana dalam pelayanan perizinan .

#### **Penutup**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa Mekanisme Pelayanan Pengurusan Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda) adalah :

1. Mekanisme pengurusan SK IMB 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. dan sudah dapat dikatakan baik, pemohon cukup mengisi formulir permohonan IMB dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.

- a. SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Teknis  
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dibentuk agar terciptanya penyederhanaan pelayanan, tujuannya dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan serta kemampuan dari masing-masing SKPD atau instansi yang mereka wakili bekerja dan bergabung dalam satu tempat.
  - b. Teknologi/Alat yang digunakan  
Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda teknologi/alat yang digunakan yaitu pelayanan berbasis teknologi informasi, memiliki website perizinan yang dapat diakses masyarakat dan tersedianya fasilitas untuk unduh formulir pendaftaran, telah memilih model pengarsipan secara elektronik (E-Document), telah memiliki sitem pelayanan yang berbasis data base, dan memiliki layanan informasi melalui sms center untuk suatu pengaduan proses perizinan dan informasi yang berkaitan.
  - c. Sumber daya manusia yang terlibat  
Adapun dalam hal komitmen dan konsistensi pegawai dalam pelayanan pengurusan SK IMB menghasilkan bentuk kerjasama yang baik dan profesional yang menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan apa yang menjadi visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda menjadi lebih baik.
2. Kendala dalam pengurusan sertifikat izin mendirikan bangunan (studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda) terdapat dua faktor yaitu :
- a. Faktor Internal antara lain terbatasnya dana untuk menyelenggarakan sosialisasi, Kurangnya penyediaan informasi mengenai informasi media online/website mengenai pelayanan perizinan, hilangnya pelayanan unit mobil yang sebelumnya ada sehingga masyarakat yang bertempat tinggal jauh merasa sedikit kesusahan dan terbatasnya sumber daya manusia di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sehingga pengawasan kurang..
  - b. Faktor Eksternal antara lain masyarakat yang menutup diri akan informasi pentingnya memiliki sertifikat izin mendirikan bangunan dan masyarakat masih menggunakan calo untuk membuat sertifikat izin mendirikan bangunan lebih cepat dan masyarakat yang masih tidak

mengetahui mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat izin mendirikan bangunan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa mekanisme pelayanan pengurusan sertifikat izin mendirikan bangunan (studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda) adalah maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya penambahan pegawai agar pelayanan perijinan IMB dapat 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. Diharapkan pihak pemerintah memberikan dana sosialisasi agar masyarakat mengetahui informasi media online/website mengenai pelayanan perizinan.
3. Diharapkan pihak Badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota samarinda meningkatkan lagi dalam hal teknologi informasi

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB Rumah Tinggal*. Yogyakarta: Pustaka Graha tama
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Goenawan, Kian. 2008. *Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Grhatama
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ismail, HM. 2009. *Etika Birokrasi (dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Malang: ASH-SHIDDIQY PRESS
- Miles, Matthew B dan Huberman, A. Michael (penerjemah Rohidi, Tjetjep Rohendi). 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rohman, Ahmad A'nur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS (*Publik Policy Analysis and Community Development Studies Averroes*)
- Siagian, Sondang. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Siswosoediro, Henry S. 2007. *Mengurus Surat-Surat Perizinan*. Jakarta: Visimedia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suntoyo, Danang. 2014. *Sistem Informasi manajemen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo Jakarta
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

**Dasar Hukum :**

UU RI No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

PERMENDAGRI RI No. 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Peraturan Walikota No. 3 Tahun 2013 Tentang SOP Perizinan

Perda Kota Samarinda No. 15 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.