

# PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN OLEH BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PASER

Rizal Fauzi Wibawa<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan tentang pelayanan izin mendirikan bangunan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Paser. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Paser pada fokus penelitian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, yakni kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan dan biaya, kepastian waktu pelayanan, akurasi produk IMB, tanggungjawab penyelenggara pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses memperoleh informasi pelayanan, kedisiplinan pemberi pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Paser. Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data yaitu data primer yaitu informan dari BPMPPT dan informan dari masyarakat yang sedang dan yang pernah mengurus IMB sedangkan data sekunder yang sumber datanya dari profil BPMPPT. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu persiapan memasuki kancah penelitian (getting in), ketika berada di lokasi penelitian (getting along) dan pengumpulan data (logging to data), melalui observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah data model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan IMB oleh BPMPPT Kabupaten Paser sudah cukup baik meliputi prosedur pengurusan, akurasi produk, tanggungjawab penyelenggara pelayanan, kejelasan persyaratan dan biaya serta kedisiplinan pemberi pelayanan, hanya saja ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti sarana dan prasarana pendukung dan sosialisasi yang masih kurang efektif.*

**Kata kunci:** *Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan*

## **Pendahuluan**

Otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah : “Hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 juga mendefinisikan daerah otonom sebagai berikut: “Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rizalfauziwibawa@gmail.com

kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Menurut Undang-undang Nomor 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.

Pelaksanaan otonomi daerah membuat pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah mengalami perbaikan, dengan menerapkan pelayanan prima yang berpola layanan satu pintu dan layanan satu atap untuk lingkup daerah Kabupaten Paser, salah satu wujud perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sejak 21 April 2009 sebagai unit penyelenggara pelayanan perizinan dengan pola layanan satu pintu. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Paser sangat beragam. Sekian banyak jenis perizinan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Paser, penulis tertarik meneliti jenis pelayanan perizinan di bidang pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung disebutkan bangunan gedung sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak, perwujudan produktivitas, dan jati diri manusia. Dalam rangka melaksanakan rencana tata ruang tersebut, maka perlu adanya sertifikat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah izin yang diberikan oleh Bupati kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan sehingga yang dimaksudkan agar desain, pelaksanaan pembangunan, dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku. Izin Mendirikan Bangunan sangat penting dalam pengembangan pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan. Hal ini penting agar sejalan dengan Rencana Umum Tata Ruang Kota. Tetapi kenyataannya masih terdapat banyak masalah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan IMB, masalah-masalah tersebut diantaranya:

- a. Ketidakjelasan tenggang waktu penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.
- b. Dari segi persyaratan yang diperlukan masih sering berbelit-belit.
- c. Kurangnya informasi mengenai pengurusan Izin Mendirikan Bangunan baik melalui penyuluhan berupa sosialisasi kepada masyarakat maupun informasi melalui internet berupa *website*.

Dengan begitu akibatnya banyak bangunan di Kabupaten Paser yang belum memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Masalah tersebut ditemukan saat peneliti melakukan observasi dilapangan. Dengan demikian terlihat bahwa Pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Paser belum berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang “Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Paser”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Undang-undang Nomor 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.

Menurut Wasistiono (dalam Saleh, 2010: 24), pelayanan publik adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Pamudji (dalam Napitupulu, 2007: 165), konsep pelayan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

### ***Prinsip Pelayanan Publik***

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Ridwan (2010: 101) adalah :

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan Persyaratan dan Biaya.
3. Kepastian waktu.
4. Akurasi Produk pelayanan.
5. Keamanan.
6. Tanggungjawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
10. Kenyamanan.

### ***Pola Pelayanan Publik***

Dalam sistem pelayanan yang berorientasi pada efektivitas dan efisiensi, dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu :

1. Sistem pelayanan satu atap (*One Roof System*).
2. Sistem pelayanan satu pintu (*One Door Service*).

3. Sistem pelayanan satu badan/lembaga (*One Stop service*), (Tjokroamidjojo, 1992 :157).

### ***Teori Kelembagaan***

Menurut Nasution (2002:10) kelembagaan mempunyai pengertian sebagai wadah dan sebagai norma. Lembaga atau institusi adalah seperangkat aturan, prosedur, norma perilaku individual dan sangat penting artinya. Pada dasarnya kelembagaan mempunyai dua pengertian yaitu :

- a. Kelembagaan sebagai suatu aturan main (*rule of the game*) dalam interaksi personal.
- b. Kelembagaan sebagai suatu organisasi yang memiliki hierarki.

Hendropuspito (dalam Wulandari, 2013:5) lebih suka menggunakan kata institusi daripada lembaga. Menurutnya institusi merupakan suatu bentuk organisasi yang secara tetap tersusun dari pola-pola kelakuan, peranan-peranan dan relasi sebagai cara yang mengikat guna tercapainya kebutuhan-kebutuhan sosial dasar.

### ***Pengertian IMB***

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah izin yang diberikan oleh Bupati kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan sehingga yang dimaksudkan agar desain, pelaksanaan pembangunan, dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku, sesuai dengan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Menurut Dwi (2008: 11), Izin Mendirikan Bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan.

Sedangkan menurut Sutanto (2014:75), Izin Mendirikan Bangunan adalah izin untuk mendirikan, memperbaiki, mengubah atau merenovasi bangunan yang dikeluarkan oleh Walikota atau pejabat yang berwenang. Berlaku selama bangunan itu tersebut berdiri dan tidak terjadiperubahan bentuk atau fungsi.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Danin (2002:41), penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek

penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

### ***Fokus Penelitian***

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan:
  - a. Kesederhanaan prosedur
  - b. Kejelasan persyaratan dan biaya
  - c. Kepastian waktu pelayanan
  - d. Akurasi produk IMB
  - e. Tanggungjawab penyelenggara pelayanan
  - f. Kelengkapan sarana dan prasarana
  - g. Kemudahan akses memperoleh informasi pelayanan
  - h. Kedisiplinan pemberi pelayanan
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Paser.

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

Yang menjadi jenis data dalam penelitian ini dibagi dalam dua jenis data antara lain sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah informan penelitian yaitu para pihak yang menjadi sumber informasi yang memahami variabel yang diteliti.

Adapun teknik pemilihan sumber data primer yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling* yang menurut Sugiyono (2014: 218) adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini, yaitu berasal dari informan kunci (*key informan*) yakni, Kepala BPMPT yang dianggap bisa memberikan informasi yang dibutuhkan, serta (*informan*) yaitu, pegawai BPMPT, serta masyarakat yang pernah mendapat pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendukung penulisan pada penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen atau catatan yang ada serta tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, literatur-literatur, serta arsip-arsip resmi dari BPMPT Kabupaten Paser.

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

Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Persiapan memasuki kancah penelitian (*getting in*)
2. Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*)
3. Pengumpulan data (*loggingto data*)

Untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan, maka peneliti dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yang terdiri dari:

1. Observasi (*observation*)
2. Wawancara secara mendalam (*in-depth interview*)
3. Dokumentasi

### ***Analisis Data***

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

1. Kondensasi Data (Data Condensation)

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

2. Penyajian Data (Data Display)

penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dari aksi. Penyajian yang dimaksud meliputi banyak tipe dari matrik, grafik, kurva, dan jaringan yang kesemuanya dirancang untuk menyatukan berbagi informasi yang terorganisir menjadi dapat diterima dalam pola lengkap sehingga analisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada langkah berikutnya dari analisis dimana penyajian disarankan akan berguna. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

3. Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data berakhir, tergantung pada ukuran catatan lapangan; pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian yang digunakan; daya tarik peneliti; dan batas-batas lain yang dapat ditemukan. Pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahap analisis. Verifikasi dapat menjadi penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran peneliti melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan.

## **Hasil Penelitian**

### ***Kesederhanaan Prosedur***

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa prosedur pengurusannya sudah baik. Walaupun terdapat kendala yang dihadapi masyarakat seperti jika syarat-syarat terdapat kekurangan sehingga pemohon harus bolak-balik ke kantor untuk melengkapi kembali.

### ***Kejelasan Persyaratan dan Biaya***

Berdasarkan hasil wawancara, dalam penetapan persyaratan dan biaya sudah baik namun ada kendala yang dihadapi seperti perbedaan persyaratan dan biaya yang dikenakan pada setiap bangunan dikarenakan berdasarkan nilai fungsi bangunan dan peruntukan bangunan tersebut, sehingga terkadang masyarakat agak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan.

### ***Kepastian Waktu Pelayanan***

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, kebijakan yang mendasari penetapan waktu kepastian pelayanan belum dapat dikatakan baik, karena dalam penyelesaian IMB masih memakan waktu yang lama dari waktu yang telah dijadwalkan.

### ***Akurasi Produk IMB***

Hasil wawancara mengenai akurasi produk IMB dapat dikatakan sudah baik, walaupun patroli yang dilakukan pihak BPMPT tidak dilakukan rutin hanya sesekali saja datang kelokasi yang disurvei.

### ***Tanggungjawab Penyelenggara Pelayanan***

Hasil wawancara yang telah dilakukan dari beberapa narasumber menyatakan bahwa tanggungjawab penyelenggara pelayanan sudah baik karena berdasarkan TUPOKSI masing-masing. Walaupun tidak jarang dalam melaksanakan tanggungjawab pelayanan masih saja ada keluhan atau komplain dari masyarakat yang mengajukan perizinan.

### ***Kelengkapan Sarana dan Prasarana***

Hasil wawancara mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat di BPMPT belum dikatakan baik, karena terdapat sedikit kekurangan diantaranya dalam penataan ruang tiap bidang, ruang mengurus izin masih kurang luas dan halaman parkir yang masih belum tertata dengan rapi.

### ***Kemudahan Akses Memperoleh Informasi Pelayanan***

Wawancara yang dilakukan dari beberapa sumber menyatakan bahwa kemudahan akses dalam memperoleh informasi sudah baik karena dijangkau oleh kalangan masyarakat, yaitu melalui *website*, spanduk, brosur dan *banner*.

Walaupun penggunaan *website* masih banyak yang belum terupdate sehingga harus menanyakannya langsung ke BPMPT .

### ***Kedisiplinan Pemberi Pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kedisiplinan pemberi pelayanan di BPMPT, terlihat bahwa pegawai BPMPT sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab. dimana pegawai tepat waktu dalam memulai pelayanan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan visi dan misi serta motto pelayanan BPMPT.

### ***Kendala-kendala yang Dihadapi Oleh BPMPT dalam Pelayanan IMB di Kabupaten Paser***

Hasil wawancara dapat disimpulkan, bahwa kendala-kendala yang dihadapi BPMPT dalam memberikan pelayanan tergantung dari masyarakat itu sendiri, karena masyarakat masih tergantung pada pihak kedua dalam mengurus perizinan tersebut sehingga penyampaian prosedur pelayanan tidak dapat sampai dengan baik, selain itu kendala yang sedang dihadapi BPMPT adalah masalah teknis, dimana mobil operasional lapangan belum tersedia untuk melayani hingga pelosok Kabupaten Paser. Tetapi untuk menanggulangi kendala tersebut, BPMPT memasang *banner* dan menyedia brosur di ruang pelayanan.

## **Pembahasan**

### ***Kesederhanaan Prosedur***

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dari berbagai sumber mengenai prosedur pelayanan IMB, dalam hal ini sebenarnya dari pihak BPMPT telah memberikan prosedur mengenai persyaratan pengurusan IMB dan masyarakat juga sudah mengetahui bahwa terdapat kebijakan dan prosedur dalam pengurusan IMB. Tetapi yang menjadi masalah ketika prosedur yang ada mengharuskan masyarakat mengurus persyaratan yang diminta dan persyaratan yang diberikan masih kurang, ini yang membuat masyarakat harus mengurus kembali persyaratan yang diminta. Pengurusan persyaratan yang kurang dan masih harus dilengkapi membuat masyarakat berpendapat bahwa pengurusan izin di BPMPT berbelit- belit.

Dari pemaparan di atas maka dapat dikatakan bahwa prosedur izin mendirikan bangunan di Kabupaten Paser dapat dikatakan tidak sulit dan tidak memberatkan masyarakat, apabila masyarakat pengurus IMB telah terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang diminta. Dalam hal ini sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur.

### ***Kejelasan Persyaratan dan Biaya***

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa sumber dapat diketahui, dalam hal persyaratan ternyata ada beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan yang sepertinya cukup memberatkan

masyarakat, seperti persyaratan teknis, bagi masyarakat yang ingin membangun rumah sederhana merasa persyaratan untuk membuat gambar/denah bangunan yang memiliki tampak depan dan tampak samping akan membuat mereka mengeluarkan biaya lebih untuk membayar jasa konsultan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kejelasan persyaratan serta biaya yang diberikan oleh BPMPT sudah baik dan sesuai dengan kebijakan yang ada, hanya saja masih ada yang memberatkan masyarakat, dan diharapkan kedepannya persyaratan tersebut dapat lebih disederhanakan lagi.

### ***Kepastian Waktu Pelayanan***

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai pelayanan IMB di BPMPT Kabupaten Paser untuk masalah kepastian waktu pelayanan dapat dikatakan jauh dari kata memuaskan. Hal ini karena proses yang ada selalu terlambat hingga berminggu-minggu seperti hasil wawancara dengan masyarakat bahwa proses perizinan mendirikan bangunan di Kabupaten Paser belum memiliki kepastian waktu karena masih terdapat masyarakat yang ketika mengurus IMB penyelesaiannya masih ada yang memakan waktu hingga 2 bulan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebelumnya. Dengan ini proses yang mereka lakukan tidak sesuai dengan kebijakan atau berdasarkan SPP dan SOP yang ditetapkan.

### ***Akurasi Produk IMB***

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pengurusan IMB sudah memiliki jaminan hukum karena disertai dengan sertifikat dan tanda bukti yang sah dan pemberian izinnya telah sesuai dengan kondisi nyata dan peruntukannya. Tetapi untuk pengawasan yang dilakukan terhadap bangunan yang sedang proses pembangunan belum maksimal karena pihak BPMPT tidak melakukan survei dan patroli yang berkelanjutan.

### ***Tanggungjawab Penyelenggara Pelayanan***

Dari hasil penelitian dimana berbagai keluhan dan komplain yang dirasakan oleh masyarakat dapat disampaikan ke BPMPT Kabupaten Paser. Sehingga keluhan dari masyarakat tadi akan dicari solusi terbaik oleh pihak BPMPT. Jadi dapat dikatakan, BPMPT Kabupaten Paser sebagai organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan IMB kepada masyarakat telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik.

### ***Kelengkapan Sarana dan Prasarana***

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti selama di lapangan mengenai sarana dan prasarana di BPMPT Kabupaten Paser dapat terlihat masih banyak kekurangannya terutama masalah tempat parkir, luas ruangan serta toilet khusus pemohon yang memadai. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya dana untuk

memenuhi sarana dan prasarana yang di perlukan semua masih disesuaikan dengan anggaran yang ada.

### ***Kemudahan Akses Memperoleh Informasi Pelayanan***

Wawancara yang dilakukan dari beberapa sumber menyatakan bahwa kemudahan akses dalam memperoleh informasi sudah baik karena dijangkau oleh kalangan masyarakat, yaitu melalui *website*, spanduk, brosur dan *banner*. Walaupun penggunaan *website* masih banyak yang belum terupdate sehingga harus menanyakannya langsung ke BPMPT .

### ***Kedisiplinan Pemberi Pelayanan***

Dari hasil penelitian di lapangan, kedisiplinan dalam pelayanan yang diberikan pegawai dalam hal ketepatan waktu pemberian pelayanan kepada masyarakat juga sudah cukup baik. Dilihat dari pegawai BPMPT langsung memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang tertera sehingga masyarakat tidak perlu menunggu atau bingung dalam mengurus berkas IMB.

### ***Kendala-kendala yang Dihadapi BPMPT dalam Memberikan Pelayanan Perizinan IMB di Kabupaten Paser***

Terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Kabupaten Paser antara lain:

1. Masih ditemukannya jasa calo dalam pengurusan IMB, dalam hal ini dikarenakan masyarakat yang terkadang malas untuk berurusan sendiri ke kantor pelayanan IMB dengan bayangan bahwa dalam pengurusan IMB itu memerlukan waktu yang lama dan dengan syarat-syarat yang rumit, sehingga mereka berpendapat jika mengurus dengan jasa calo maka akan lebih cepat dan mudah. Padahal kenyataannya jika masyarakat menggunakan jasa calo, berarti mereka perlu menyiapkan dana tambahan yang bisa dua kali lipat lebih besar dari biaya retribusi IMB yang telah ditetapkan.
2. Tidak memadainya sarana mobil operasional untuk patroli lapangan yang dampaknya terjadi pada pegawai, sehingga membuat pekerjaan sedikit terkesan lamban, hal ini terlihat apabila petugas patroli pada hari itu bertugan mensurvei bangunan di daerah yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten dan pada hari yang bersamaan mereka harus mensurvei juga di daerah lainnya, hal ini otomatis akan memerlukan waktu yang lama karena kurangnya mobil patroli. Kurangnya pengadaan mobil patoli di BPMPT itu sendiri terkendala karena faktor anggaran dana daerah yang mengalami penurunan sehingga untuk saat ini belum dapat dianggarkan kembali.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui terdapat kendala yang dihadapi BPMPT dalam memberikan pelayanan tidak hanya dari dalam tetapi juga dari luar. Namun dalam menghadapi berbagai kendala tersebut pihak BPMPT selalu mengupayakan berbagai upaya untuk mengatasinya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pengurusan, akurasi produk, tanggungjawab penyelenggara pelayanan, kejelasan persyaratan dan biaya serta kedisiplinan pemberi pelayanan IMB pada BPMPT Kabupaten Paser dapat dikatakan baik karena semua bentuk informasi mengenai pelayanan IMB sudah dapat diterima oleh masyarakat, sedangkan kepastian waktu pelayanan belum dapat dikatakan baik karena pelayanan yang diberikan terkadang lambat dan waktu penyelesaian sangat jauh dari SOP yang diberikan. Kelengkapan sarana dan prasarana masih ada kekurangan seperti lahan parkir, luas ruangan, toilet serta mobil patroli untuk melakukan pengawasan lapangan belum tersedia.
2. Kendala-kendala yang dihadapi BPMPT Kabupaten Paser dalam memberikan pelayanan IMB yakni masih adanya jasa calo yang digunakan para pemohon, ketidaktersedianya mobil operasional untuk melakukan pengawasan bangunan yang memiliki jarak tempuh yang jauh.

### **Saran**

1. BPMPT Kabupaten Paser sebaiknya tetap melakukan permohonan pengadaan barang kepada Pemerintah Kabupaten Paser untuk melengkapi sarana dan prasarana yang belum memadai, diantaranya seperti televisi, dispenser, toilet, tambahan ruang, mobil operasional dan tempat parkir yang lebih memadai.
2. BPMPT Kabupaten Paser sebaiknya mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai prosedur serta persyaratan dalam proses pengurusan IMB agar tidak terjadi lagi masyarakat yang mengurus IMB dengan berkas yang tidak lengkap, mengurus IMB dengan perantara atau calo dan agar masyarakat lebih paham bagaimana menghitung biaya retribusi IMB yang akan mereka ajukan. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat benar-benar paham tentang setiap persyaratan yang dibutuhkan dan benar-benar paham bagaimana prosedur dari penerbitan IMB itu sendiri.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku Referensi:**

- Danin, Sudarman. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Pustaka Setia. Bandung.
- Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB*. Pustaka Grahatama. Yogyakarta.
- Milles, Mathew B, A. Michael Huberman dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Sage Publication. Inc.
- Napitupulu, Paimin. 2001. *Pelayanan Public & Customer Satisfation*. PT. Alumni. Bandung.
- Nasution, M. 2002. *Pengembangan Kelembagaan Koperasi Pedesaan Untuk Agroindustri*. IPB Press. Bogor.

- Ridwan, Juniarso. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa. Bandung.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. UMM Press . Malang.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutanto, Teguh. 2014. *Panduan Praktis Mengurus Sertifikat Tanah & Perizinannya*. Buku Pintar. Yogyakarta.

**Sumber Dokumen:**

- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Paser No. 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Kabupaten Paser.

**Sumber internet:**

- Tjokroamidjojo, 1992. *eJournal Administrative Reform*, ([ar.mian.fisip-unmul.ac.id](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id)). Diakses 17 Maret 2015.
- Wulandari. 2013. Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Pelaksanaan Musrembang di Kota Tarakan. *Ejournal administrasi negara. Volume 1. Nomor 4*. ([ejournal.an.fisip-unmul.org](http://ejournal.an.fisip-unmul.org)). Diakses 17 Maret 2015.