

STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN KUTAI BARAT

Jefrisien¹

Abstrak

Jefrisien, Studi Tentang Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Daud Kondorura, M.Si dan Bapak Budiman, S.IP, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat.

Sumber data diperoleh dengan menggunakan sistem sampling purposive yang dimana sampel ditentukan oleh peneliti secara selektif dan dianggap memiliki informasi yang cukup memadai dan menarik.. sedangkan untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang mana penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pinti (KP2TSP Kabupaten Kutai Barat sudah mengupayakan pemberian pelayanan yang terbaik khususnya untuk pelayanan yang berhubungan dengan Izin Mendirikan Bangunan. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta hambatan-hambatan dalam penelitian ini yaitu : Kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai, kesadaran masyarakat yang masih rendah tentang pentingnya surat IMB, serta pelayanan yang diberikan aparat masih lamban.

Kata Kunci : *Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan*

Pendahuluan

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: jefrysen@gmail.com

masyarakat. Karena hal ini telah diatur oleh pemerintah sehingga otomatis telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu yang mana kendala tersebut bersumber dari dalam instansi pemerintahan itu sendiri maupun *ekstern* yang dimana kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitan dengan pelayanan umum yang ditanganinya. Selain itu, sebaiknya pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara utuh

Karena dengan adanya pelayanan dengan kualitas yang baik, masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut dan berdampak positif pada sikap masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang terwujud dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Sedangkan fakta lain yang terjadi dan umumnya dipraktekkan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu adanya diskriminasi dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat yang mana ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan didalam pelayanan karena adanya kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanannya lebih mudah dan cepat.

Salah satu masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara adalah tidak puasnya masyarakat terhadap cara kerja dan pelayanan aparat yang lebih mengutamakan kerabat serta keluarga, sehingga menyebabkan sebagian masyarakat kecewa.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Kutai Barat?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Kutai Barat

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa kendala yang dihadapi pihak aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Kutai Barat.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Adalah untuk memberikan informasi terkini bagi pengembangan bidang disiplin ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan masalah kualitas

pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan khususnya di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Kutai Barat.

Manfaat Praktis

Adalah untuk memnberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi penelitian dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan di sektor administrasi perizinan, dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi perizinan dalam hal ini perizinan Izin Mendirikan Bangunan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi.

Landasan Teori

Pemahaman Konsep Pelayanan

Kata pelayanan dapat mengandung arti fasilitas, pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain dapat menimbulkan rasa simpatik bagi orang tersebut.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:5) :

Pelayanan atau jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah.

Menurut Moenir (2006:190) pelayanan ada tiga macam yaitu sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan, layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan ini berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :
 - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui dengan tulisan, pada dasarnya merupakan layanan yang memlalui tulisan dan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah

faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pengiriman yang dilakukan juga sebaiknya melalui jasa pengiriman yang lebih cepat, dimana saat ini sering dipromosikan sebagai layanan pengiriman cepat. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu :

- a. Layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan pemberitahuan dan lain sebagainya. Untuk lebih mempercepat layanan tulisan, maka harus dibuat standar blanko surat kabar baik standar surat berkepala maupun standar materi bagi keperluan yang sifatnya rutin. Dibidang pekerjaan perkantoran standarisasi surat sangat perlu, selain mempercepat pekerjaan juga untuk keperluan : efisiensi waktu dan biaya, kemudahan dalam memperkecil kesalahan. (Moenir, 2006:193).
3. Layanan berbentuk perbuatan, yang mana dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung, hal ini terjadi dikarenakan berhubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Pelayanan Publik

Inu Kencana (dalam Husni 2013:28) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya / tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Prima

Dalam pelayanan prima di sektor publik sering kali terjadi adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan (Service Quality Concept) dalam Tjiptono (2005 : 136 – 137). Konsep ini memformulasikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan, terdapat 5 (lima) macam gap / kesenjangan yang menjadi ukuran kepuasan antara lain:

1. Tidak memahami kehendak konsumen. Hal ini terjadi akibat pihak manajemen tidak dapat merasakan secara tepat apa yang dikehendaki atau menjadi pertimbangan konsumen.
2. Penerapan standar kualitas tidak tepat, hal ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi manajemen dan penetapan spesifikasi standar pelayanan untuk memenuhi kehendak konsumen.
3. Kurangnya pemenuhan pelayanan hal ini terjadi jika pelaksana tidak mampu menyampaikan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang telah ditetapkan manajemen.
4. Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, harapan konsumen juga dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan pada saat terjadi komunikasi.
5. Pelayanan yang tidak memuaskan hal ini terjadi apabila pelayanan yang dirasakan konsumen tidak seperti yang diharapkan.

Izin Mendirikan Bangunan

Dalam Peraturan MENDAGRI Nomor 32 Tahun 2010 menjelaskan Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada diatas dan atau di dalam tanah dan atau air, yang berfungsi sebagai tempat tinggal manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya maupun kegiatan khusus. Sedangkan Bangunan bukan gedung adalah suatu perwujudan fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada diatas dan atau didalam tanah dan atau air, yang tidak dipergunakan untuk tempat hunian atau tempat tinggal.

Bangunan menurut PERDA Kabupaten Kutai Barat Nomor 16 Tahun 2012, Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada diatas air dan atau didalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatan baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, kegiatan budaya, maupun kegiatan khusus.

Sedangkan IMB sendiri merupakan izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek perencanaan, aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan.

Manfaat Izin Mendirikan Bangunan

Sesuai dengan Peraturan MENDAGRI Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan, yaitu :

- a. Bupati/Walikota memanfaatkan pemberian IMB untuk :
 - Pengawasan, pengendalian, dan penertiban bangunan.
 - Mewujudkan tertib penyelenggaraan bangunan yang menjamin keamandalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan.
 - Mewujudkan bangunan yang fungsional sesuai dengan tata bangunan dan serasi dengan lingkungannya.
- b. Pemilik IMB mendapat manfaat untuk :
 - Pengajuan sertifikat fungsi bangunan.
 - Pemperoleh pelayanan utilitas umum seperti pemasangan / penambahan jaringan listrik air minum, telepon, dan lain-lainnya.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dijabarkan oleh para ahli maka peneliti membuat definisi konsepsional penelitian sebagai berikut :

Pelayanan atau bantuan yang diberikan oleh sebuah pihak kepada pihak lain, baik dalam bentuk fasilitas ataupun jasa. Dengan tujuan pihak lain yang telah diberikan pelayanan merasa senang dan puas. Didalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, khususnya dibagian perizinan Izin Mendirikan Bangunan Bangunan, hal ini dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan dibagian tersebut. Adapun aturan dalam pelayanan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PERMENDAGRI Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif, yang mana artinya penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alami.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian pada penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pemberian IMB pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kutai Barat, terkait dalam 3 hal sebagai berikut :
 - a. Keterbukaan.
 - b. Kepastian Hukum.
 - c. Ketepatan waktu.
2. Hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan IMB oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yaitu di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat. Peneliti tertarik untuk menjadikan KP2TSP sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KP2TSP Kabupaten Kutai Barat merupakan “ujung tombak” terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis berperan dalam memberikan pelayanan yang dimana izin mendirikan bangunan merupakan berkas yang sangat penting bagi masyarakat untuk mendirikan sebuah bangunan, disamping itu izin mendirikan bangunan juga bisa menjamin terhadap standar atau kualitas bangunan tersebut dan juga bisa menjamin keamdalan bangunan dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan, serta dapat mewujudkan bangunan yang fungsional yang sesuai dengan tata bangunan dan serasi dalam lingkungannya.

Sumber Data

Adapun data-data yang dapat dijadikan sumber informasi adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Data tersebut berkaitan dengan analisis status IMB terhadap hak milik rumah terapung. Dimana dengan data ini peneliti mampu menemukan permasalahan secara lebih terbuka karena informan diminta pendapat serta ide-idenya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan data primer. Data sekunder diperoleh dari hasil studi pustaka terdiri dari buku-buku dan peraturan perundang-undangan, dan sumber tertulis lain yang berhubungan erat dengan masalah yang ada sehingga sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan keterangan yang bersifat mendukung sumber data primer.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Penelitian Kepustakaan
- b. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian, seperti :

- Observasi, adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
- Informan (wawancara), yaitu mengumpulkan data dengan sistem tanya jawab kepada orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberi informasi
- Dokumentasi, yaitu pengumpulan data / gambar.

Analisi Data

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Data dalam penelitian tindakan ini dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif model Miles-Huberman (Satori dan Komariah, 2009:39) yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data (*Collection Data*) merupakan data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b. Penyederhanaan Data (*Reduction Data*) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
- c. Penyajian Data (*Display Data*) adalah penyusunan informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.
- d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) yaitu proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi yang mungkin terjadi, sebab akibat dan proposi penelitian. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) di Kabupaten Kutai Barat.

Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam tercapainya tujuan sebuah organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada KP2TSP dalam pelayanan IMB di Kabupaten Kutai Barat pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja jika tidak didukung dengan sumber daya yang baik maka akan sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan untuk waktu penyelesaian pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan, terkadang melampaui batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab penilaian masyarakat terhadap pelayanan KP2TSP menjadi tidak baik. Dengan adanya kemungkinan ini, maka pihak dinas KP2TSP mengambil keputusan untuk sering berkoordinasi terhadap instansi lain yang terkait.

Sedangkan untuk kepastian hukum yang ada, tertuang dalam PERDA Nomor 14 tahun 2002 Tentang RETRIBUSI IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN, dijelaskan bahwa setiap orang pribadi dan atau badan yang akan mendirikan bangunan harus mendapatkan Ijin dari Kepala Daerah atau Pejabat yang berwenang. Hal tentang ijin mendirikan bangunan jelas diatur dalam perda yang mana apabila ketentuan tersebut dilanggar akan dikenakan sanksi sebaliknya apabila ketentuan tersebut diikuti maka setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan bangunan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur maka akan dilindungi oleh hukum yang ada.

Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan publik yang berdasarkan dengan keterbukaan akan terjamin apabila aparat KP2TSP dalam proses pemberian pelayanan bersikap terbuka kepada masyarakat dalam menjelaskan secara lisan dan tulisan tentang pelayanan di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat. Mengingat keterbukaan dalam pelayanan sangat penting diperhatikan oleh aparat KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan pada KP2TSP Kabupaten Kutai Barat terkait dengan keterbukaan juga dapat terlihat jika aparat menjelaskan kepada masyarakat yang ingin bertanya tentang persyaratan dalam mengurus IMB serta adanya papan informasi yang menjelaskan secara tertulis tentang persyaratan serta biaya yang diperlukan dalam mengurus IMB. Sehingga masyarakat dalam hal ini akan mudah mengerti tentang semua persyaratan dan biaya yang diperlukan dalam mengurus

IMB. Dengan begitu keterbukaan dalam pelayanan publik di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat akan lebih maksimal.

Menurut Bapak Jumai, salah satu masyarakat yang bermaksud ingin mengurus surat ijin mendirikan bangunan, menuturkan :

“Pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan khususnya pada pelayanan kepengurusan surat ijin mendirikan bangunan, masih kurang baik hal ini disebabkan prosedur yang sulit dipahami dan masa penyelesaian surat ijin melewati waktu yang telah ditentukan”. (wawancara 14 Januari 2016).

Hampir senada yang disampaikan oleh Ibu Evi soal kendala yang dialami ketika mengajukan surat ijin mendirikan bangunan, menuturkan :

“Ada kendala yang dirasakan, dimana persyaratan yang menurut saya lumayan banyak dan adanya biaya yang diperlukan untuk mengurus surat ijin mendirikan bangunan”. (wawancara 14 Januari 2016).

Terkait penjelasan diatas, berikut penuturan Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat :

“Aparat dalam hal keterbukaan sudah jelas dan sudah terbuka, hal ini ditunjukkan dengan apabila ada pertanyaan dari masyarakat tentang persyaratan dan biaya untuk mengurus IMB, kami selalu menjawab tentang apa saja yang diperlukan dalam persyaratan pengurusan berbagai dokumen. (wawancara 14 Januari 2016).

Dari pernyataan sekretaris bahwa aparat terkait dengan keterbukaan sudah menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat yang ingin bertanya dan menjawab apa saja yang diperlukan dalam persyaratan dalam pengurusan IMB di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat. Serta KP2TSP Kabupaten Kutai Barat sudah menyediakan papan informasi tentang persyaratan dan biaya mengurus IMB. Jadi terkait keterbukaan dalam pelayanan, aparat KP2TSP Kabupaten Kutai Barat sudah mengupayakan terbuka kepada masyarakat dengan menjelaskan dan menjawab masyarakat yang ingin bertanya serta sudah menyediakan papan informasi.

Salah satu contoh keterbukaan dalam pelayanan IMB adalah tentang rincian biaya pengurusan IMB, berikut peneliti memberikan salah satu contoh perhitungan rincian biaya pengurusan IMB :

Rumah Tinggal I Lantai dengan Luas Bangunan = 50 m²

- a. Luas Bangunan Lt.I = 50.00 m² x 821.000 x 1.00 = 41.050.000.00
- b. Teras = 3.25 m² x 4100 x 1.00 = 1.332.200.00
- c. Taman = 586.75 m² x 100.000 x 1.00 = 58.675.000.00
- d. Septicktank = 1.00 bh x 250.000 x 1.00 = 250.000.00
- e. Sumur Pompa = 1.00 bh x 250.000 x 1.00 = 250.000.00
- f. Pagar Besi = 20.00 m¹ x 75.000 x 1.00 = 1.500.000.00
- g. Pagar Tembok = 84.00 m¹ x 50.000 x 1.00 = 4.200.000.00
- h. Jumlah = 107.257.500.00

Biaya Sempadan BAru : 1.2% x 107.257.500.00 = 1.287.090.00

P3 Gambar : $7\% \times 1.287.090.00 = 90.096.30$

Papan Proyek : $1 \times 25.000.00 = 25.000.00$

BAPL = 1.000.000.00

Jumlah = 2.402.186.30

Dibulatkan = 2.403.000.00

Biaya Pengurusan IMB :

Retribusi 2.403.000

Rekomendasi Lingkungan 1.000.000

Fee Pengurusan 500.000

Total yang harus dibayar : **Rp. 3.903.000,-**

Kepastian Hukum

Aspek Penting dalam memaksimalkan pelayanan publik adalah agar pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan kepastian hukum. Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang berdasarkan dengan kepastian hukum akan terjamin apabila setiap perbuatan yang dilakukan aparat dalam memberikan layanan tidak menyalahi undang-undang yang ada. Aparat KP2TSP dituntut wajib mematuhi dan menjalankan peraturan yang ada demi memaksimalkan pelayanan publik yang sesuai dengan kepastian hukum.

Dengan begitu masyarakat akan merasa adil dalam pelayanan, karena aparat KP2TSP dalam memberikan pelayanan memperhatikan tindakan dan perbuatannya sesuai dengan aturan yang ditentukan.

Pada PERDA Kabupaten Kutai Barat No 14 Tahun 2002 Tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan disebutkan retribusi untuk ijin mendirikan bangunan diukur berdasarkan klasifikasi dan volume bangunan.

Adapun menurut pernyataan Bapak Kevin, yang menjadi latar belakang dirinya mengajukan / mengurus surat ijin mendirikan bangunan, adalah :

“Tujuan saya mengajukan surat ijin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Barat, agar kedepannya bangunan yang saya dirikan mendapat perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan / aturan yang ada”. (wawancara 14 Januari 2016).

Berdasarkan dengan hal diatas, berikut pernyataan Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat :

“Untuk setiap wajib retribusi, dapat mengurus persyaratan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan serta biaya yang cara menghitungnya berdasarkan klasifikasi serta volume bangunan”. (wawancara 14 Januari 2016).

Merujuk dari pernyataan Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam mengurus IMB, terlihat jelas aparat bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan.

Ketepatan waktu

Aspek penting dalam pelayanan publik adalah agar pelayanan publik diterapkan berdasarkan dengan ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Adapun kurun waktu yang ditetapkan terbagi atas dua proses:

- **Proses Pemeriksaan dan Penelitian / Pengkajian Dokumen Administratif dan Dokumen Rencana Teknis.**

- a. Jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak penerimaan surat Permohonan IMB dan kelengkapan dokumen administratif dan dokumen rencana teknis bangunan gedung yang telah memenuhi persyaratan kelengkapan.
- b. Dokumen administratif dan/atau dokumen rencana teknis yang belum memenuhi persyaratan kelengkapan, dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi/diperbaiki.

- **Proses Administratif Penyelesaian Dokumen IMB**

Dokumen IMB diterbitkan dengan jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak persetujuan dokumen rencana teknis untuk bangunan gedung pada umumnya termasuk setelah adanya pertimbangan teknis dari Tim Ahli Bangunan Gedung untuk persetujuan/pengesahan dokumen rencana teknis bangunan gedung.

Pelayanan yang berdasarkan ketepatan waktu dapat terlaksana jika aparat memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat diupayakan dalam pemberian pelayanan tepat waktu pada KP2TSP Kabupaten Kutai Barat.

KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan sudah berusaha semaksimal mungkin namun hal ini terkadang terkendala karena pada kenyataan dilapangan untuk menyelesaikan permohonan IMB, KP2TSP berkerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum sebagai SKPD Teknis, yang terkadang terlambat dalam memantau bangunan yang IMBnya sedang diajukan maka akan berpengaruh juga terhadap penyelesaian permohonan IMB.

Senada dengan yang dikeluhkan oleh Bapak Jumai soal waktu selesai proses surat ijin mendirikan bangunan, Bapak Mika juga mengeluhkan hal yang sama, seperti penuturannya :

“Waktu penyelesaian surat ijin khususnya ijin mendirikan bangunan yang saya ajukan sampai sekarang belum selesai, sedangkan menurut aturan, seminggu yang lalu surat ijin mendirikan bangunan seharusnya sudah selesai. Sehingga dapat dilihat sendiri, penyelesaian surat ijin mendirikan bangunan tidak selesai tepat waktu seperti ketentuan yang ada”.
(wawancara 14 Januari 2016).

Hal ini dijelaskan oleh Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat :

“Karena ada sebagian menganggap mengurus IMB itu bertele-tele, sebenarnya dalam hal ini proses administrasinya diselesaikan di BP2T, namun untuk teknisnya tetap berada di SKPD Teknis dalam hal ini Dinas

Pekerjaan Umum (P.U). Kita selalu berkoordinasi dengan SKPD Teknis agar supaya prosesnya bisa dimaksimalkan sesuai dengan S.O.P yang ada". (wawancara 14 Januari 2016)

Meninjau dari pernyataan Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat, terlihat bahwa KP2TSP berkerja tidak hanya berdasarkan ketentuan yang ada tetapi juga dengan setulus hati. Hal ini terlihat dengan upaya pihak KP2TSP selalu berkoordinasi dengan SKPD Teknis agar proses penyelesaian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan IMB oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat

Untuk menggambarkan tentang hambatan-hambatan dalam pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu berarti mempertanyakan tentang hambatan yang dihadapi oleh KP2TSP Kabupaten Kutai Barat.

Mengenai hambatan-hambatan dalam implementasi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya pada pelayanan IMB, adalah :

1. Kurangnya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada keadaan dilapangan, sarana dan prasarana masih jauh dari yang seharusnya hal ini terlihat dari table sarana dan prasarana yang terlihat jelas diperlukan lagi peningkatan alat penunjang pelayanan.

Sehingga sangat diharapkan akan ada perbaikan dimasa akan datang yang mana adanya penambahan fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai dalam memaksimalkan pelayanan di Kantor KP2TSP Kabupaten Kutai Barat. Hal ini menunjukkan hambatan-hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik juga dapat dilihat belum memadai fasilitas pendukung pelayanan di Kantor KP2TSP Kabupaten Kutai Barat.

2. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya IMB

Dimasa sekarang, masyarakat masih berpikir jika tanah yang menjadi mikiknya baik dengan cara membeli tanah tersebut ataupun tanah sebagai harta warisan, masyarakat tersebut boleh mendirikan bangunan tanpa perlu mengajukan ijin kepada instansi terkait. Terkait dengan penjelasan diatas, disampaikan oleh Ibu Dra. Ritha Erny, MM sebagai Sekretaris KP2TSP Kabupaten Kutai Barat :

"BP2T selalu mensosialisasikan kepada camat-camat dan -petinggi dalam wilayah kerjanya untuk memberikan arahan tentang pentingnya kepengurusan IMB". (wawancara 14 Januari 2016)

Diharapkan dengan adanya kerjasama yang baik, sehingga informasi tentang pentingnya kepengurusan IMB dapat selalu tersampaikan kepada masyarakat umum.

Kesimpulan

Sebagaimana telah dibahas pada bab-bab sebelumnya tentang pelayanan aparatur pemerintah dalam memberikan IMB pada KP2TSP Kabupaten Kutai Barat maka pada bab ini, peneliti akan menulis secara singkat tentang hasil penelitian yang dilakukan dalam bentuk kesimpulan.

Agar pelayanan bisa efektif maka kemampuan aparatur pemerintah itu sangat berperan penting dalam hal tersebut. Baik buruknya kemampuan aparatur pemerintah dapat kita lihat dari berbagai macam pandangan baik itu dari segi pendidikan, jenjang pelatihan jabatan ataupun lain sebagainya.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat yang menjadi kendala bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan IMB dengan efektif di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat yaitu dengan masih terbatasnya sarana dan prasarana yang mana belum tersedianya secara maksimal khususnya penggunaan komputer, lemari arsip, dan kendaraan operasional.

Dalam penelitian ini penulis menemukan sedikit hambatan lain bagi pegawai KP2TSP Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat, khususnya dalam pemberian IMB selain sarana dan prasarana serta koordinasi yang baik terhadap instansi lain yang terkait.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat peneliti kemukakan berkaitan dengan pelayanan pemberian IMB secara efektif di KP2TSP Kabupaten Kutai Barat adalah sebagai berikut :

- a. Menyangkut masalah pengawasan penerbitan IMB seharusnya pemerintah membuat suatu peraturan yang mengikat kepada pihak kecamatan agar supaya turun bersama-sama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan KP2TSP untuk melakukan pengawasan pada tiap-tiap kecamatan secara berkala sehingga beban kerja khususnya dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB bisa berkurang karena mengingat jumlah pegawai terbatas dan tidak sesuai dengan beban kerja.
- b. Agar terciptanya kepuasan masyarakat dalam pengurusan maka sudah seharusnya pemerintah menyediakan sarana dan prasarana yang bisa menunjang kelancaran dalam pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman serta sarana-sarana yang mendukung lainnya. Dan yang terakhir apabila ketika mendapati pegawai yang bermalasan dan berkeluyuran tidak jelas pada jam-jam kerja seharusnya ditegur atau diberikan sanksi dengan tegas sehingga menimbulkan efek jera.

Daftar Pustaka

Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Sosial*, PT. Gramedia, Jakarta.

- Meleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Meleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Satori, Djam'an dan Komaria, Aan, 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Gie, The Liang. 2002. *Analisis Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handyaningrat, S. 2002. *Pengantar suatu Ilmu administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Mokoginta, H. 1992. *Hubungan Determinan dan Kriteria Efektivitas Organisasi Birokrasi Pemerintahan, suatu studi tentang administrai pembangunan program transmigrasi*, Disertasi, UGM, Yogyakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto. Adi. 2003. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta,

Dokumen – Dokumen

- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 14 Tahun 2002 Tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan