

PERAN BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (BPPTSP) DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KECAMATAN SUNGAI PINANG SAMARINDA

Wenni Burhan¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda serta mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Lokasi penelitian ini di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dan pada bangunan di wilayah Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan Penelitian Deskriptif dengan data Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mampu menggali bagaimana Peran dari BPPTSP dalam Pelayanan IMB khususnya pada bangunan-bangunan yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau reduksi data. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPPTSP dalam hal ini sebagai Badan yang sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan model satu pintu atau satu atap memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan izin termasuk dalam hal ini yaitu IMB. Pelayanan IMB yang diberikan oleh BPPTSP dengan melihat SOP Pelayanan IMB yang sudah ada, dari alur pelayanan, penetapan retribusi sampai pada peninjauan lapangan. Tidak hanya itu BPPTSP melakukan koordinasi dengan UPTD Pengawas Bangunan (Wasbang) Disciptakot dalam melakukan pengawasan terhadap bangunan-bangunan yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Pinang. Serta temuan yang selanjutnya dalam penelitian ini adalah hambatan yang ditemui ketika melakukan pelayanan IMB oleh BPPTSP yaitu keterbatasan personil dan pemohon yang memberikan nomor telpon/HP yang tidak aktif sehingga sulit untuk dihubungi.

Kata Kunci: *Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB).*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: burhan.wenni@gmail.com

Pendahuluan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan diberikannya kewenangan kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri, tentu pemerintah daerah harus optimal dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam melimpahkan sebagian besar kewenangan pada pemerintah daerah, maka daerah yang di berikan kewenangan harus menjalankan masing-masing tugas dengan baik, tidak terkecuali pada salah satu kota yang berada di provinsi Kalimantan Timur, yaitu Kota Samarinda.

Diberikannya kewenangan kepada pemerintah daerah Kota Samarinda maka tugas-tugas pemerintah akan di jalankan dengan baik karena pemerintah Kota Samarinda sudah sangat memahami konteks kehidupan sosial, ekonomi, politik dan budaya yang ada di daerah. Pemerintah samarinda sudah memahami betul kebutuhan masyarakat dalam rangka mendukung fungsi dan pelaksanaan tugas pemerintah, sehingga pemerintah daerah yang ada di samarinda memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka selenggarakan. Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat Kota Samarinda saat ini adalah pelayanan di bidang administrasi pemerintahan khususnya administrasi perizinan. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian yang berdampak pada bidang-bidang pelayanan lainnya. Buruk tidaknya kondisi pelayanan ini berdampak dengan iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian masyarakat di Kota Samarinda.

Dalam upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik khususnya bidang perizinan di Kota Samarinda diperlukan komitmen, kreatifitas serta inovasi yang kuat dari kepala daerah, dinas dan instansi terkait dan segenap aparatur pemerintah Kota Samarinda untuk membangun sistem yang baik di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan administrasi perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya. Terdapat 105 jenis pelayanan perizinan yang telah dan akan dilimpahkan ke BPPTSP Kota Samarinda.

Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dengan maksud ingin memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, pelayanan terpadu di BPPTSP melayani berbagai macam izin, salah satunya adalah pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pembuatan IMB dimaksudkan agar masyarakat memperhatikan Rencana Umum dan Rencana Detail Tata Ruang Kota, sehingga tercipta lingkungan pemukiman yang tertib, teratur, indah, bersih, dan nyaman. Terciptanya lingkungan pemukiman tersebut

sekaligus menjadi barometer keberhasilan pemerintah kota dalam menata kotanya.

Kerangka Dasar Teori

Peran

Soekanto (2009:212) peran adalah suatu proses yang dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Rivai (2006:148) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Jadi, jika dikaitkan dengan peranan instansi atau kantor maka dapat diartikan sebagai perangkat perilaku yang diharapkan dan dilakukan oleh instansi, sesuai dengan posisi dan kemampuan instansi atau kantor tersebut. Gibson (2003:23) peran adalah seseorang yang harus berhubungan dengan dua sistem yang berbeda biasanya organisasi dan hubungan bagian dari lingkungan. Dari pendapat tersebut menyebutkan bahwa peran yang dilakukan oleh seseorang seharusnya berhubungan dengan sebuah organisasi atau berhubungan langsung dengan bagian yang ada dari lingkungannya.

Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa, 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.

Disebutkan dalam definisi pelayanan publik menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007:128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep pelayanan publik yang diturunkan dari makna *public service*, yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” (Pamudji dalam Sumaryadi, 2010:160). Menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11), pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:190), ada tiga macam bentuk pelayanan publik, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

- a. Memenuhi benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu secara 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 melalikan tugas.
 - e. Tidak melayanin orang yang sekedar “ngobrol” dengan cara sopan.
2. Layanan dengan tulisan
- a. Layanan berupa petunjuk berbentuk tulisan, gambar, sket dan tanda.
 - b. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
3. Layanan dengan perbuatan
- a. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
 - b. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu berlangsungnya suatu organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Menurut Lovelock dalam Sumaryadi (2010:183) menyatakan bahwa sulit untuk mengukur kualitas pelayanan, tidak ada satu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Namun demikian, menurut Zeithmal, sebagaimana dikutip Kurtz dan Clow dalam Sumaryadi (2010:183) terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan, yang meliputi: (1) *tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi materiil; (2) *reliable* (handal), kemampuan untuk membentuk pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan; (3) *responsiveness* (kepekaan), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu dan dampak pelayanan; (4) *assurance* (jaminan), pengetahuan perilaku dan kemampuan pegawai; (5) *emphaty* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Disebutkan juga dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2008 khususnya pada pasal 51 ayat 2 bahwa Lembaga Teknis Daerah berbentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dipimpin oleh Kepala Kantor yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui SEKDA. BPPTSP mempunyai tugas pokok Menyelenggarakan Pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, pada pasal 53 ini BPPTSP mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan secara terpadu sesuai dengan

- rencana strategis yang ditetapkan pemerintah daerah;
- b. Pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang perizinan secara terpadu;
 - c. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang pendataan dan penetapan;
 - d. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang pelayanan perizinan;
 - e. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang pengendalian dan pengawasan;
 - f. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
 - g. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional;
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Menurut Susana (2009:6), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan. Pendapat yang sama juga dari Siahaan (2008:63), IMB adalah surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan sesuai fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan gedung yang telah disetujui oleh pemerintah daerah.

IMB sebagai tanda kepemilikan atas bangunan yang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dinilai dari berbagai aspek dan telah disahkan atau diberikan oleh pemerintah daerah, sama halnya pendapat menurut Dwi (2008:11), Izin Mendirikan Bangunan (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.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara nyata dan sistematis mengenai Peran, Pelayanan Publik dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Fokus Penelitian

1. Peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda:
 - a. Pendataan dan penetapan;
 - b. Pelayanan perizinan;
 - c. Pengawasan dan pengendalian
2. Hambatan dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kecamatan Sungai Pinang

Pengukuran yang pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah melihat peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dalam pelaksanaan pemberian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dari alur pelayanan administrasi perizinannya, proses pendataan data dan penetapan retribusinya, sampai kepada penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dan difokuskan untuk IMB yang terbit pada ruang lingkup wilayah Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Pendataan dan Penetapan

Dalam menerbitkan IMB Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) melakukan pendataan terlebih dahulu, pendataan ini dimaksudkan agar IMB yang sudah diterbitkan bisa sesuai dengan peruntukannya, serta agar tidak adanya penyimpangan dikemudian hari seperti perubahan ukuran dan tipe bangunan yang tidak sesuai dengan IMB yang telah diterbitkan oleh BPPTSP dan tanpa sepengetahuan BPPTSP. Pendataan perizinan yang sudah diterbitkan ini juga bisa sebagai arsip bagi BPPTSP Kota Samarinda sendiri.

Bentuk pendataan yang dilakukan oleh BPPTSP yaitu dengan melihat izin-izin yang akan dikeluarkan atau diterbitkan, masing-masing izin yang akan diterbitkan tentu ada pengolahan datanya. Terdapat staf yang memang sudah dipilih untuk melakukan pendataan, pendataan atau pengolahan data yang dilakukan oleh BPPTSP dilakukan pada Bidang Pendataan dan Penetapan. Untuk pendataan IMB sendiri melihat dari luas bangunan, tipe bangunan, tahun penerbitan izin serta alamat dan atas nama pemohon yang melakukan pengajuan IMB. Itu semua dilampirkan dalam hal pendataan yang dilakukan oleh BPPTSP.

Pendataan atau pengolahan data untuk suatu perizinan di BPPTSP sudah ada staf yang ditugaskan untuk melakukan pengolahan data. Setiap jenis perizinan misalnya untuk IMB, sudah ada staf khusus yang ditugaskan untuk melakukan pengolahan data yang sesuai dengan IMB yang sudah diterbitkan dan itu dilakukan pada ruangan khusus yaitu Ruang Produksi pada BPPTSP. Pendataan

ini dimasukkan agar IMB yang sudah terbit bisa selalu di kontrol agar di kemudian hari tidak ada perubahan pada ukuran dan jenis bangunan dari IMB awal yang telah diterbitkan oleh BPPTSP.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dalam melakukan pendataan ini juga melihat wilayah-wilayah perkantoran, perdagangan dan perumahan atau menyesuaikan dengan tata ruang yang benar. Seperti halnya pada wilayah atau daerah perdagangan dan perumahan itu disesuaikan dengan tempatnya tidak bisa BPPTSP menerbitkan atau mengeluarkan IMB pada wilayah tersebut yang memang diperuntukan untuk daerah perdagangan dan perumahan misalnya dan ingin dibangun perkantoran di tengah-tengahnya, otomatis akan memperburuk tata kota Samarinda itu sendiri. Termasuk pada pendataan yang dilakukan oleh BPPTSP pada wilayah-wilayah kecamatan yang ada di Samarinda, khususnya dalam hal ini Kecamatan Sungai Pinang.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis maka bisa kita lihat bahwa penyesuaian itu perlu ada terhadap masing-masing bangunan pada wilayah perkantoran, pertokoan/perdagangan dan pada kawasan perumahan atau pemukiman warga yang begitu padat penduduk. Tidak terkecuali pada bangunan-bangunan di wilayah Kecamatan Sungai Pinang yang begitu padat dan termasuk kawasan perkotaan juga. Untuk itu dalam melakukan pendataan pada bangunan yang ada di Kecamatan Sungai Pinang, BPPTSP telah berusaha untuk menyesuaikan penataan bangunan yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Pinang agar sesuai dengan tata ruang Kota Samarinda.

Sudah begitu banyak IMB yang diterbitkan oleh BPPTSP dari tahun ke tahun di seluruh wilayah Kota Samarinda, mengingat dalam penelitian ini cakupannya hanya di Kecamatan Sungai Pinang, maka penulis berusaha menampilkan data-data hasil pendataan yang dilakukan oleh BPPTSP selama tahun 2015 di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Berikut ini adalah data yang diberikan oleh BPPTSP terkait IMB yang sudah di terbitkan di Kecamatan Sungai Pinang pada tahun 2015.

Selain melakukan pendataan dengan pengolahan data dari IMB yang sudah terbit, BPPTSP dalam hal ini pendataan dan penetapan juga melakukan peninjauan lapangan dari berkas pemohon IMB yang masuk agar gambar atau denah dari bangunan untuk disesuaikan dengan bangunan yang berada di lapangan, hal ini dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan pembangunan yang dilakukan oleh pemohon setelah proses pembangunan tersebut selesai. Sebab jika gambar atau denah bangunan yang di ajukan tidak sesuai dengan bangunan sebenarnya yang ada di lapangan akan berimbas pada penataan ruang kota sekitarnya juga akan tidak sesuai.

Dalam menerbitkan IMB pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) selain melakukan pendataan atau pengolahan data, juga melakukan penetapan retribusi IMB. Tidak jauh berbeda dengan pendataan, dalam penetapan retribusi ini juga sudah ada staf yang ditugaskan untuk

menghitung besaran retribusi yang diperoleh dari suatu IMB dan itu juga dilakukan pada Ruang Produksi. Setelah sudah diketahui besaran retribusi yang harus di bayar, sebelum di informasikan kepada masyarakat/pemohon yang mengajukan IMB, besaran retribusi IMB yang harus dibayar tersebut dibawa ke Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan dahulu untuk disahkan atau ditanda tangani, setelah itu barulah di informasikan kepada masyarakat sebagai pemohon IMB tersebut.

Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) terdapat berbagai macam izin yang dikeluarkan tidak hanya IMB saja, jenis izin bermacam-macam dan ada sebagian izin yang dikeluarkan oleh BPPTSP yang perlu penetapan dan pungutan untuk retribusi dan ada juga yang non retribusi. Untuk izin yang memerlukan retribusi itu ada 3 jenis izin saja yaitu SITU (Surat Izin Tempat Usaha), Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol dan tentu saja IMB (Izin Mendirikan Bangunan) ini sendiri juga yang termasuk jenis izin yang retribusi, sisanya untuk jenis izin lain pada BPPTSP ini non retribusi.

Retribusi IMB bisa diketahui setelah dilakukannya pemeriksaan lapangan atau peninjauan lapangan yang dilakukan oleh Tim Teknis dari BPPTSP, Tim Teknis ditentukan setelah semua berkas dirasa lengkap dan dilanjutkan ke peninjauan lapangan pada bangunan yang akan diterbitkan IMB-nya. Tim Teknis melakukan peninjauan lapangan untuk mengecek kesesuaian dokumen teknis konstruksi dan membuat BAPL (Berita Acara Peninjauan Lapangan). Kemudian setelah peninjauan lapangan selesai BAPL diserahkan kepada Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan untuk di tanda tangani.

Perhitungan dan penetapan tarif retribusi IMB ditetapkan berdasarkan klasifikasi letak bangunan, guna bangunan, tingkat bangunan, zona kota dan konstruksi bangunan dikali harga satuan bangunan dan luas lantai keseluruhan. Bangunan yang ditetapkan membayar retribusi adalah bangunan-bangunan baru, termasuk merubah, membongkar dan menambah bangunan. Pembayaran retribusi dimaksudkan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian izin. Biaya yang dimaksud meliputi biaya pendaftaran dan pemrosesan berkas, pemberian advis peruntukan bangunan, pemeriksaan/pengukuran bangunan, pengecekan lokasi, pengawasan pekerjaan mendirikan bangunan, biaya transportasi dalam rangka pengawasan dan pengendalian. Dapat dilihat lebih rinci mengenai retribusi pada lampiran Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Dasar penetapan retribusi izin mendirikan bangunan yang ada pada BPPTSP yaitu Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 tahun 2006 tentang Retribusi IMB. Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda tersebut sudah diatur bagaimana perhitungan-perhitungan khusus yang dilakukan terhadap jenis/golongan bangunan untuk memperoleh besaran retribusi yang harus dan akan dibayarkan langsung ke kas daerah. Dalam Peraturan Daerah ini juga dijelaskan sasaran dari retribusi IMB sampai pada pengaturan sanksi yang akan diterima oleh pemohon yang belum membayarkan retribusi, lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Pelayanan Perizinan

Kewenangan penerbitan perizinan kepada BPPTSP sangat membantu masyarakat, karena masyarakat cukup mendatangi BPPTSP untuk melakukan pengurusan semua perizinan yang diinginkan. Tentu saja BPPTSP hanya berperan sebagai pelayanan administratif perizinan saja, SKPD teknis tetap melaksanakan proses analisa dan pemberian rekomendasi atas perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Penyederhanaan jumlah perizinan yang ditangani sangat didorong untuk dilakukan jika hal ini mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah.

Pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan IMB di BPPTSP sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. SOP pelayanan perizinan pada BPPTSP Kota Samarinda memuat, dasar hukum, persyaratan, mekanisme, biaya/retribusi dan waktu penyelesaian izin. Dengan adanya SOP pelayanan perizinan yang jelas pada BPPTSP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu. Serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan yang terpenting adalah memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan sehingga dapat mewujudkan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai pemenuhan persyaratan dalam pelayanan IMB dengan tipe bangunan khusus ini memerlukan rekomendasi dari instansi/SKPD teknis terkait seperti Dinas Cipta Karya dan Tata Kota, Dinas Perhubungan dan Badan Lingkungan Hidup. Dinas atau SKPD terkait inilah yang melakukan perhitungan-perhitungan khusus dan memberikan rekomendasi jika memang bangunan tersebut layak untuk dibangun pada wilayah tertentu. Dalam pelayanan perizinan di BPPTSP sendiri memang terus berkoordinasi dengan SKPD/instansi terkait, apalagi masalah perizinan bangunan ini berpengaruh besar pada iklim investasi di wilayah Kota Samarinda.

Pelayanan IMB tidak hanya dilakukan oleh BPPTSP saja, tetapi juga dilaksanakan di kecamatan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan IMB di kecamatan sudah ditentukan luasan bangunan yang akan diterbitkan IMB-nya tersebut, yaitu hanya dengan luas 150 m² luasan bangunan yang pelaksanaannya dilakukan di kecamatan, untuk luasan bangunan yang lebih besar dari 150 m² tetap pelaksanaannya harus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terkait IMB, pada BPPTSP juga sudah diatur desain ruang pelayanan yang optimal. Desain ruangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) dibagi ke

dalam 2 bagian terpisah yaitu Bagian Pelayanan atau yang lebih dikenal dengan istilah *Front Office*, bagian pelayanan yang langsung bertatap muka dengan masyarakat yang ingin melakukan pengajuan IMB dan Bagian Pemrosesan atau *Back Office*, pelayanan yang tidak terlihat oleh masyarakat. Pemisahan ini penting untuk menghindari adanya upaya pelanggaran hukum dan pelanggaran administratif terkait penerbitan perizinan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) ini memang melaksanakan perannya sebagai instansi pada Kota Samarinda yang berjalan pada administrasi pelayanan perizinan, untuk itu dalam melaksanakan perannya pada bidang administrasi pelayanan ini perlu ada sosialisasi yang rutin diberikan kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalah pemahaman persepsi dari masyarakat terhadap pelayanan perizinan itu sendiri, karena apa saja yang berhubungan dengan perizinan itu erat kaitannya dengan kepastian hukum, untuk itulah BPPTSP ini terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman terkait perizinan itu sendiri dan khususnya pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTSP ini sudah rutin dilakukan setiap tahun dan mereka mengadakan sosialisasi rutin tersebut ke kecamatan-kecamatan yang ada di lingkungan Kota Samarinda. Dalam sosialisasi tersebut BPPTSP memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perizinan. Dalam sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTSP ke kecamatan, mereka juga menyampaikan keunggulan-keunggulan bangunan yang sudah mengantongi IMB dibandingkan dengan bangunan yang belum mengantongi IMB, tentu saja banyak sisi positif dari bangunan yang sudah mengantongi IMB. Karena memang bangunan yang sudah mempunyai IMB itu sudah melewati tahap pemeriksaan kelayakan bangunan dari tim teknisnya, juga untuk bangunan yang sudah mengantongi IMB statusnya menjadi legal dan akan dipermudah dalam proses kepengurusan di bank jika sewaktu-waktu ingin di jual.

BPPTSP telah memberikan semua pemahaman tersebut kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan di kecamatan, dan tidak hanya mengenai IMB saja tetapi semua perizinan yang ada di BPPTSP. Sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTSP tidak hanya sampai pada kecamatan saja, sosialisasi terus dilakukan melalui media-media massa seperti media elektronik dan media cetak seperti koran, terkadang ada interaktif melalui TVRI dan RRI. Itu semua dilakukan oleh BPPTSP untuk menjangkau masyarakat di seluruh wilayah Kota Samarinda agar memupuk kesadaran masyarakat untuk bisa mengurus suatu perizinan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya suatu perizinan, khususnya dalam hal ini IMB.

Pengawasan dan Pengendalian

Pengawasan yang dilakukan oleh BPPTSP terhadap bangunan yang ada di wilayah Kota Samarinda ini bentuknya adalah koordinasi dengan UPTD Pengawasan Bangunan (Wasbang) Disciptakot Kota Samarinda. Sebelum

pelimpahan kepada BPPTSP sebagai instansi yang diberikan wewenang untuk menerbitkan IMB, Dinas Cipta Karya dan Tata Kota (Disciptakot) lah yang melaksanakan penerbitan suatu IMB, dan pada Disciptakot sendiri terdapat UPTD Wasbang yang bertugas sebagai Tim Teknis atau petugas lapangan dalam hal pengawasan terhadap bangunan-bangunan di wilayah Kota Samarinda.

Koordinasi antara BPPTSP dan Disciptakot terus dilakukan agar tidak ada bangunan-bangunan yang menyimpang dari IMB seharusnya yang sudah diterbitkan oleh BPPTSP, UPTD Wasbang Disciptakot sendiri dalam melakukan pengawasan setiap hari berpatroli dan ada petugas dari mereka dibagi menjadi 4 (empat) regu untuk menyisir setiap kecamatan yang ada di wilayah Kota Samarinda, setiap regu tersebut terdiri dari 8 (delapan) orang personil. Jika terdapat bangunan yang dirasa mencurigakan, petugas pengawas dari UPTD Wasbang Disciptakot tersebut akan berhenti dan menanyakan terkait IMB pada bangunan yang dicurigai tadi. Setelah itu jika memang bangunan tersebut tidak dan belum mengantongi IMB, akan diberikan surat teguran untuk segera melakukan pengajuan IMB dan diarahkan untuk mengurus langsung ke BPPTSP.

Dalam melakukan suatu pengawasan terhadap bangunan-bangunan di wilayah kota samarinda ini adalah dengan melakukan koordinasi dengan Wasbang selaku pengawas bangunan pada Disciptakot. Koordinasi tersebut berlangsung saat Wasbang menemukan bangunan yang dirasa mencurigakan dan belum memiliki IMB maka Wasbang akan memberikan surat teguran kepada pemilik bangunan yang bersangkutan agar segera mengurus IMB-nya dan jika dalam 14 hari surat teguran tersebut tidak dihiraukan maka Wasbang akan menyegel bangunan tersebut sampai pada penerbitan izin sudah dilakukan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Kota Samarinda) selain melakukan pelayanan publik dalam hal perizinan, pendataan atau pengolahan data, penetapan retribusi IMB, bahkan pengawasan bangunan dalam bentuk koordinasi dengan UPTD Wasbang Disciptakot, BPPTSP juga melakukan pengendalian yaitu tugas pokok lain pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian yang dalam hal ini bentuknya sebagai penanganan pengaduan masyarakat terkait IMB atau perizinan lain yang sudah dikeluarkan atau diterbitkan oleh BPPTSP.

Penanganan pengaduan masyarakat adalah suatu proses untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif atau solusi kepada masyarakat sebagai pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat. Adapun tujuan penanganan pengaduan masyarakat yaitu agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi kedua pihak. Melakukan penanganan pengaduan yaitu mempertimbangkan baik dan buruknya dari sebuah masalah atau apapun yang disampaikan oleh masyarakat untuk kepentingan bersama. Dan ini menjadi tanggung jawab pemerintah dalam hal ini BPPTSP selaku instansi yang mengeluarkan izin, untuk mengambil kebijakan dan keputusan yang tidak merugikan siapapun.

Bentuk pengawasan dan pengendalian yang ada pada BPPTSP ini tugas pokoknya yaitu sebagai mediator/penengah dalam permasalahan terkait penanganan pengaduan yang dilakukan atau disampaikan oleh masyarakat sehingga memberikan pemahaman yang benar kepada masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan dengan mengirim surat kepada BPPTSP dan diletakkan di kotak pengaduan, kotak pengaduan tersebut langsung terhubung pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian.

Hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) / Personil

Kekurangan personil untuk melakukan pengawasan lapangan terhadap bangunan-bangunan di wilayah Kota Samarinda, khususnya pada Kecamatan Sungai Pinang. Jadi untuk memaksimalkan pengawasan yang dilakukan, BPPTSP selalu berkoordinasi dengan instansi terkait seperti UPTD Wasbang Disciptakot Kota Samarinda, karena pada UPTD Wasbang tersebut memang lebih lengkap dalam hal personil lapangan. Sedangkan pada BPPTSP memang hanya berfokus pada pelayanan administrasi perizinan, jadi untuk tim teknis atau personil lapangan memang kurang/terbatas.

Keterbatasan personil BPPTSP juga berakibat pada peninjauan lapangan yang dilakukan, saat pengecekan bangunan tersebut hanya dilakukan satu kali saja, padahal untuk meminimalisir pelanggaran yang terjadi seharusnya BPPTSP melakukan pengecekan berkala seperti halnya pada saat pelayanan IMB masih di Disciptakot Samarinda.

BPPTSP dalam melakukan pengecekan terhadap bangunan yang ada di lapangan merasa kekurangan personil, hal tersebut dapat dilihat dari pengecekan lapangan yang dilakukan hanya satu kali untuk bangunan yang sama. Tetapi untuk menyiasati hal tersebut, BPPTSP dalam melakukan pengecekan lapangan pada bangunan yang berbeda tetapi lokasinya berdekatan dengan bangunan yang sebelumnya sudah dilakukan pengecekan, akan selalu di pantau oleh Tim Teknis dari BPPTSP.

2. Pemohon memberikan Nomor Telpon/HP yang tidak bisa dihubungi

Hambatan dalam peninjauan lapanganpun ada ketika tim teknis dari BPPTSP turun ke lapangan untuk melakukan peninjauan lapangan tetapi si pemohon tidak berada di lokasi, dan nomor telpon yang tercantum di dalam berkas pemohon tersebut tidak bisa dihubungi, hal ini membuat peninjauan lapangan oleh tim teknis BPPTSP tidak bisa dilakukan karena pemohon tidak berada di tempat/lokasi. Hal ini juga membuat waktu pelayanan terbuang dan akan membuat lambat proses penerbitan IMB.

Melakukan peninjauan lapangan tim teknis perlu untuk menghubungi pemohon agar dapat hadir pada saat peninjauan lapangan yang dilakukan oleh BPPTSP, untuk itu penting memberikan nomor telpon atau HP yang aktif agar dapat dihubungi dan membuat peninjauan lapangan yang dilakukan bisa

berjalan lancar. Tetapi terdapat juga sebagian orang yang memberikan nomor telpon atau nomor HP yang tidak aktif atau susah dihubungi, sehingga menyulitkan tim teknis dalam melakukan peninjauan lapangan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) juga harus mengikuti standar atau prosedur dalam hal menghubungi pemohon IMB dan tidak dilakukan dengan sembarangan, hal inilah yang selalu dilakukan oleh BPPTSP saat melakukan peninjauan lapangan dan untuk menghubungi pemohon BPPTSP hanya diperkenankan sebanyak 3 kali untuk menghubungi nomor yang sama, karena masih banyak nomor telpon lain yang harus dihubungi. Hal ini jugalah yang terkadang membuat waktu proses penerbitan IMB menjadi lama.

Kesimpulan

1. Peran Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) pada umumnya sudah melaksanakan pelayanan perizinan yang maksimal untuk mencapai pelayanan yang baik terkait penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tetapi dalam hal ini pada pendataan dan penetapan belum optimal dalam melakukan pengecekan lapangan sehingga masyarakat masih ada celah untuk melakukan pelanggaran yang bahkan akan merugikan berbagai pihak. Selain itu pengawasan dan pengendalian yang dilakukan BPPTSP juga belum bisa dikatakan maksimal karena masih berkoordinasi dengan UPTD Wasbang Disciptakot untuk pengawasan yang dilakukan pada bangunan yang ada di Kota Samarinda termasuk Kecamatan Sungai Pinang.
2. Pendataan dalam hal ini melakukan pengolahan data terkait IMB yang sudah diterbitkan oleh BPPTSP dan pendataan yang dilakukan pada saat pengecekan lapangan untuk bangunan dalam progres 10% sampai 20% dan/atau sudah ada pondasi, tetapi hal ini dilakukan hanya 1 kali, hal ini membuat pengecekan lapangan tidak maksimal karena bisa saja terjadi penyimpangan seperti perubahan bentuk dan ukuran bangunan dikemudian hari. Sedangkan dalam penetapan retribusi IMB, BPPTSP melakukan perhitungan-perhitungan sesuai pada Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.
3. Pelaksanaan pelayanan perizinan pada BPPTSP sudah cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik dan selalu mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, selain itu BPPTSP menerapkan dua desain ruangan yang terpisah yaitu *Front Office* dan *Back Office* sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal. Selain melaksanakan administrasi pelayanan dalam bidang perizinan, BPPTSP juga melakukan sosialisasi rutin yang dilakukan ke setiap kecamatan-kecamatan di wilayah Kota Samarinda setiap tahunnya tidak terkecuali datang ke Kecamatan Sungai Pinang untuk sosialisasi terkait IMB atau jenis pelayanan perizinan lainnya yang ada di BPPTSP. Sosialisasi juga dilakukan melalui media cetak dan media elektronik, contohnya saja melakukan interaktif melalui TVRI dan RRI.

4. BPPTSP dalam melakukan pengawasan belum bisa dikatakan maksimal karena pada pengawasan dan pengendalian tugasnya yang paling pokok yaitu hanya penanganan pengaduan masyarakat terkait keluhan-keluhan masyarakat tentang IMB yang sudah diterbitkan oleh BPPTSP. Sedangkan untuk pengawasan yang dilakukan oleh BPPTSP sendiri sifatnya koordinatif yaitu selalu melakukan koordinasi dengan UPTD Wasbang Disciptakot dalam pengawasan pada bangunan di wilayah Kota Samarinda khususnya dalam hal ini Kecamatan Sungai Pinang.
5. Hambatan yang dihadapi yaitu:
 - a. Keterbatasan Personil. Untuk memberikan pelayanan maksimal dalam hal pengawasan yang dilakukan oleh BPPTSP masih kekurangan personil, oleh karena itulah pengawasan yang dilakukan oleh BPPTSP sifatnya masih selalu berkoordinasi dengan UPTD Wasbang Disciptakot.
 - b. Nomor telpon/HP pemohon yang tidak bisa dihubungi. Terkadang ada pemohon yang memberikan nomor telpon/HP yang tidak aktif, sehingga petugas di lapangan kesulitan untuk menghubungi pemohon untuk dapat hadir dan melihat langsung peninjauan lapangan yang dilakukan petugas.

Daftar Pustaka

- Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB RUMAH TINGGAL*. Pustaka Grhatama: Yogyakarta.
- Gibson. 2003. *Organisasi*, Jilid 1, Terjemahan Darkasih. Erlangga: Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Metode Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo: Jakarta.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Susana, Gatut. 2009. *Mudah Mengurus IMB di 55 Kota dan Kabupaten di Indonesia*. Raih Asa Sukses: Jakarta.

Dokumen-dokumen:

- Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005, tentang Bangunan Gedung.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.