

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Harbani (2007:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan,

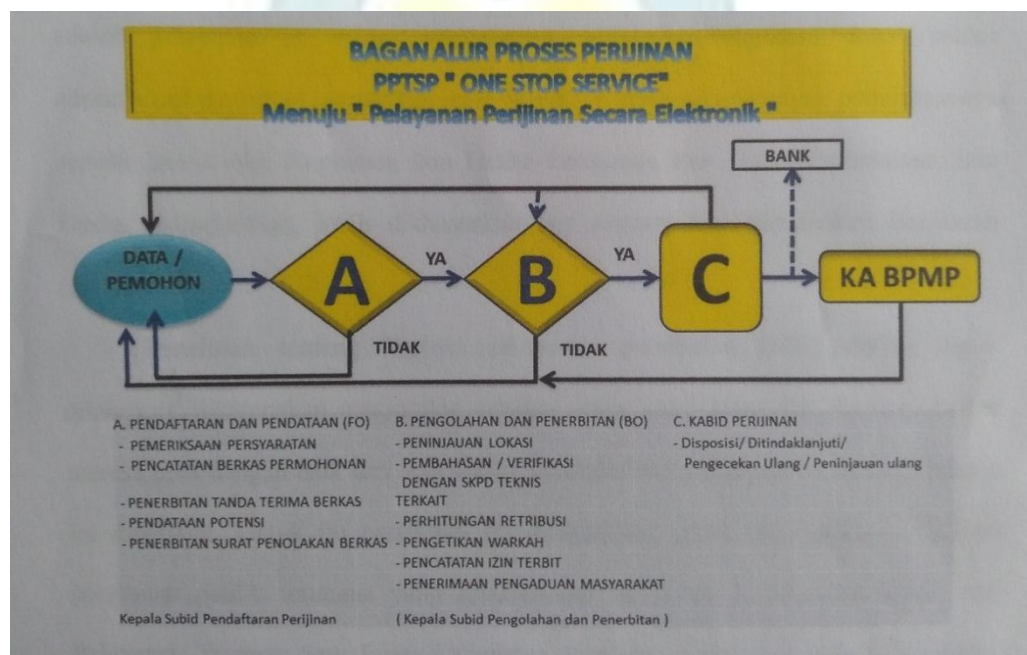
efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.



Gambar 1.1 Bagan Alur Proses Perijinan

Dalam alur proses perizinan masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah yang belum efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan yang kurang efisien, serta adanya beberapa factor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Sehingga dalam proses pelayanan izin mendirikan memakan waktu yang lama

Banyak jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan public yang

mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi perizinan. Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti izin usaha angkutan, izin usaha perikanan, izin usaha perkebunan, izin usaha perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang izin mendirikan bangunan (IMB).

Penelitian tentang kualitas pelayanan pemberian IMB penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat pelayanan belum merasa puas baik itu dari segi waktu, prosedur, dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public terutama yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, khususnya dalam pelayanan IMB.

Proses pembuatan IMB sudah merupakan perhatian Mendasar bagi public khususnya di Kabupaten Bandung, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayan yang diberikan sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan. Masalah ini belum teratasi oleh pihak pemerintah Kabupaten Bandung sebab dalam menjalankan pelayanan kurang maksimal, di sebabkan karena :

1. Kurangnya sumber daya manusia
2. Proseses yang lama dalam pembuatan IMB
3. Lamanya rekomendasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai tim teknis lapangan. Sehingga proses perizinan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung nomor 16 tahun 2009 tentang Tata Bangunan disebutkan bahwa Bupati/Kepala Dinas terkait wajib menerbitkan izin dalam waktu selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak tanggal pengajuan apabila semua persyaratan sudah lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Akan tetapi pada kenyataannya proses perizinan IMB kerap kali tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam proses wawancara yang dilakukan terhadap kepala seksi pendaftaran Rd. S. Viyoto, S.IP menjelaskan bahwa:

“14 hari tidak efektif terlalu tergesa-gesa karena izin bangunan memerlukan tim teknis/tim lapangan dari dinas PUPR, sedangkan waktu penyelesaian yang digunakan tim teknis itu tidak menentu bahkan bisa berminggu-minggu”.

Hal ini diperkuat melalui data yang diperoleh dari (Republika.co.id 12 Oktober 2016) kurang maksimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mau mengurus perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) sehingga masyarakat banyak yang tidak mau mengurus perizinan.” Adapun masyarakat banyak izin yang dipersulit dan ada yang tidak tahu syarat mengurus izin mendirikan bangunan sehingga masyarakat tidak mengurus izin tersebut.” Pelaku usaha yang enggan disebutkan namanya mengaku banyak investor yang ingin menanamkan investasi di Kabupaten Bandung. Namun, niat tersebut akhirnya tidak terwujud sebab proses perizinan yang rumit dan berbelit-belit hingga mencapai berbulan-bulan. “saya pernah urus surat perizinan perumahan, saat saya datang ke kantor perizinan pejabat yang berwenang itu cuek-cuek saja”.

Table 1.1**Pencapaian Realisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tahun 2015-2016**

No	Jenis Perijinan	Tahun	Target	Realisasi		Keterangan
				Rp	%	
1	Izin Mendirikan Bangunan	2015	6.450.000.000	6.882.064.491	106,70	
2	Izin Mendirikan Bangunan	2016	6.450.000.000	4.741.447.319	73,53	

Berdasarkan permasalahan dari data tersebut peneliti mendapatkan bahwa indeks presentasi izin mendirikan bangunan (IMB) tersebut mengalami penurunan, yang disebabkan permasalahan tersebut muncul dikarenakan sulitnya mendapatkan izin mendirikan bangunan karena kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan, padahal seharusnya fungsi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu dan sesuai dengan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari uraian diatas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu judul penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANDUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dapat ditetapkan identifikasi masalah mengenai izin mendirikan bangunan meliti pelayanan, efektivitas pelayanan pemberian IMB serta factor penghambat dalam pemberian IMB. Hal ini dapat dilihat dari beberapa idikasi sebagai berikut:

1. Proses yang lama dalam pembuatan IMB. Sehingga menyulitkan pemohon yang akan mendaftarkan perijinan/izin mendirikan bangunan mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tdak mendaftarkan permohonan izin mendirikan bangunan.
2. Tidak tepatnya waktu dalam pengurusan sehingga masyarakat harus menunggu sangat lama dalam proses permohona izin mendirikan bangunan.
3. Sumber daya manusia/petugas dinas kurang yang tidak sesuai dengan beban kerja.
4. Sarana dan Prasarana yang masih kurang optimal yang menyebabkan pelayanan IMB menjadi sangat lama.
5. Lamanya rekomendasi yang diberikan dari Dinas PUPR dalam melakukan tinjauan ke lapangan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana faktor penghambat dalam memberikan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam memberikan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang ilmu Administrasi Publik khususnya dalam Administrasi perizinan mengenai efektivitas pendirian izin bangunan di Kabupaten Bandung.

2. Praktis

Diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan izin mendirikan bangunan di daerah Kabupaten Bandung, sehingga diharapkan pula banyak investor yang ingin berinvestasi di Kabupaten Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berawal dari sebuah masalah, masalah ialah suatu penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang terjadi. Menurut Sugiyono (2009:52) masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana.

Menurut Anggara (2015:141) Analisis adalah mengelompokkan, membuat urutan serta meningkatkan temuan data sehingga mudah untuk dibaca. Proses analisis dilakukan setelah melalui proses klasifikasi berupa pengelompokan atau pengumpulan dan pengategorian data dalam kelas-kelas yang telah ditentukan.

Menurut Zeithami dan Berry (2011: 46) Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Menurut Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997: 27-29) memberikan batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui Pendekatan Teori Sistem antara lain:

1. Produksi

Produksi merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi

Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (ratio) antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau dengan output.

3. Kepuasan

Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna.

4. Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern.

5. Perkembangan

Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.

6. Hidup terus

Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Dalam Izin Mendirikan Bangunan Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Tata Bangunan, secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengajukan permohonan IMB pemohon datang langsung ke DPMTSP Kabupaten Bandung untuk mengambil formulir permohonan.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan IMB, yang berisi tentang nama pemohon, alamat pemohon, lokasi bangunan, status kepemilikan lahan, tempat kepemilikan bangunan, rencana peruntukan bangunan, luas lantai bangunan, dan tinggi bangunan.

a. Persyaratan Permohonan IMB

Persaratan Administrasi

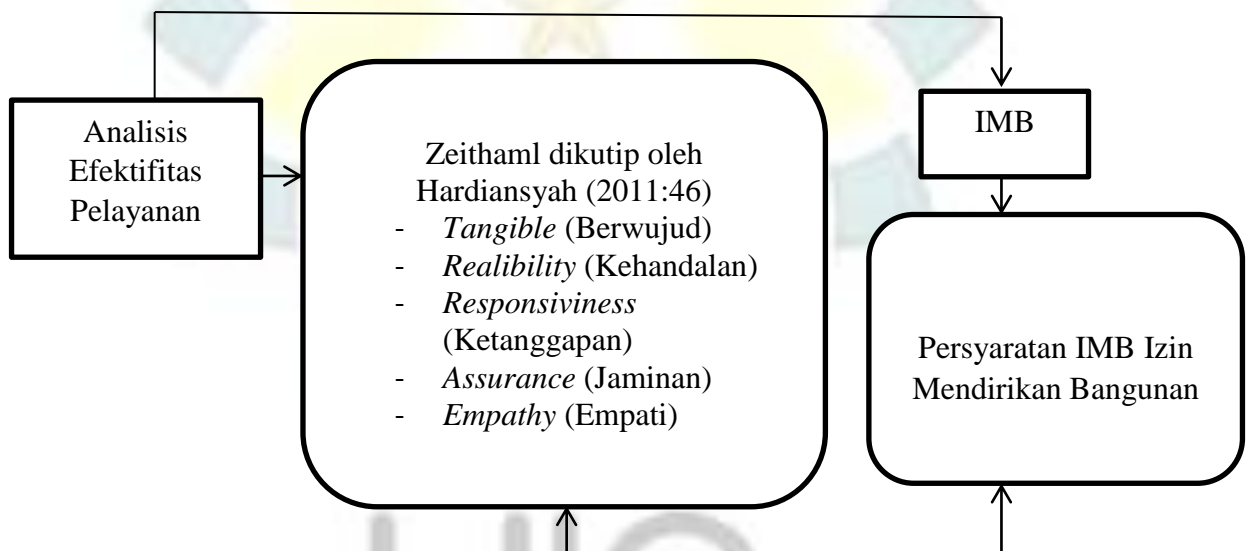
- 1) Fotocopy KTP pemohon Izin yang masih berlaku / NPWP

- 2) Fotocopy surat tanah
 - 3) Fotocopy luans PBB tahun terakhir.
 - 4) Fotocopy IMB lama / Induk
 - 5) Fotocopy akta perusahaan dan pengensahannya (untuk: PT. dari Kemenkumham, CV. dari Pengadilan, yayasan dari pengadilan)
 - 6) Formulir isian IMB (diisi secara lengkap dan benar)
 - 7) Rekomendasi dari gubernur untuk daerah bandung utara (KBU)
 - 8) SPPL (surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup)
 - 9) Ijin lokasi
 - 10) UPL/UKL, AMDAL/ANDAL
 - 11) Andalalin DISHUB dan POLRES
 - 12) Siteplan
 - 13) Ijin Lingkungan
 - 14) Surat kuasa (apabila pemohon berhalangan dan menguasai kepada seseorang)
- b. Adapun persyaratan teknis IMB yaitu sebagai berikut :
- 1) Gambar Teknis Bangunan rangkap 3 (Denah (*Lt.1, Lt.2 dst*), Tampak (*Muka dan Samping*), Potongan (*A-A dan B-B*))
 - 2) Perhitungan Kontruksi Beton
 - 3) Perhitungan Kontruksi Baja
 - 4) Zondering Tanah (untuk bangunan kontruksi baja atau bangunan kontruksi beton lebih dari dua lantai)

- 5) Gambar situasi (Rekomendasi dari Dinas Teknis/PUPR)
- 6) Detail Engineering Design (DED) (Rekomendasi dari Dinas Teknis/PUPR)

Berdasarkan dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya analisis terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat selaku penerima layanan apakah sudah memenuhi harapan masyarakat dalam pemmbelian pelayanan itu ataukah belum.

Dengan kata lain Analisis efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG