

**PELAYANAN SATU PINTU DALAM
PENERBITAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

(Studi Kasus Pada Dinas Perijinan Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

OLEH :

TANTI RAHAYU S

NIM. 0410313115

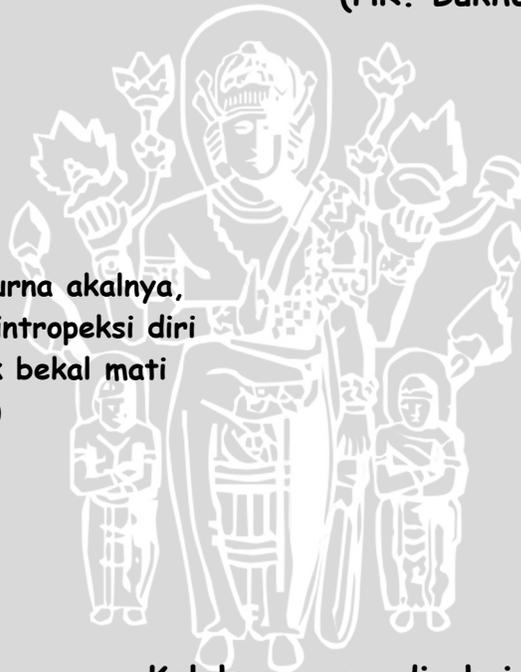


**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
2008**

MOTTO

**Barangsiapa yang berjalan untuk menuntut ilmu
Maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga
(HR. Bukhari - Muslim)**

**Orang yang Sempurna akalnya,
Selalu melakukan introspeksi diri
dan beramal untuk bekal mati
(HR. At-turmudzy)**



**Kelakuan yang disukai Allah adalah
Sabar & Tenang
(HR. Muslim)**

tH@nKs tO...

ALLOH SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.....

*Kedua OrtuQ yang selalu memberi dukungan dan doa,,,
Ibuk akhirnya aq bisa buktikan kalau aq bisa....I love U*

*To Cuwit ma Gotis
yang selalu sabar dengarin tawa ma tangisQ.. I love U*

*Keluarga Besar di Ngawi....
SimbahQ, mama, om, teza, vivi....
Makasih doa dan dukungannya...*

*To sobatQ PIEPIE ~-~
Tetap tersenyum coz senyummu yang selalu jadi semangatQ, makasih nasehat,
omelan, dan dukungannya selama ini....
akhirnya kita lulus barengan bulek.*

*Om Fre....Miss U
Akhirnya aq lulus juga,,
Aq tunggu senyummu di mimpiQ.....
Doa adik selalu untuk mas...
Istirahat yang tenang zo, Im fine boz....I Love U*

*My special friend :
Rendy (Ayo cepet diselesaikan biar bisa wisuda bareng), keke ma arin (kalau udah kerja jangan lupa traktiran buk) kapan2 kumpul berempat beli tempura ya buk,, miss U*

*Boeat mas Arip ma bozQ DIK
makasih zou udah jadi tukang servis komputer ma printerQ yang sering mogok di tengah jalan.....
Tetap SEMANGAT!!!!!!!!!!!!*

*Boeat teman2Q arek-arek public 2004.....
Thanks to pertemanan selama ini
semua akan terangkum indah dalam memory hidupQ.....Good Luck zou*

*Buat team 261D.....
Juli ma sinto makasih persaudaraannya zou,,tetap jadi PSO zou semangat!!!
Dik pip ma Icha teman seperjuangan to begadang, Naning makasih nasehat2nya buat aq, Nila, Lia, MbK Nisa, Vindy, Nike, Nana, Tanti, Mimil, Metha, Risma makasih to semangat2nya.....Aq pasti kangen ma semua*

*Boeat kakak2Q yang ganteng-ganteng
Mas ari, mas udin, mas zulfi, mas singgih
Makasih doa ma tipsnya hingga aq bisa lulus*

*Boeat kakak2Q yang cantik-cantik
Mbak Dyah ma mbak Niken
Makasih semangatnya buat aq...*

*Buat Om Fre Family.....
Ibuk tetap sabar zou,,,semua udah jadi takdir
Bapak Makasih nasehat2nya.....
Mbok Yem,,,kapan2 masak bareng lagi zou*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan
(IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perijinan Kota Malang)

Disusun oleh : Tanti Rahayu Setyaningrum

NIM : 0410313115

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 21 Juli 2008

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA
NIP. 130.368.754



Drs. Moch Saleh Soeaidy, MA
NIP. 132. 936.635

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada :

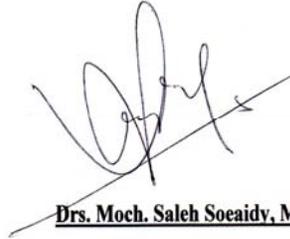
Hari : Kamis
Tanggal : 07 Agustus 2008
Jam : 09.00 – 10.00 WIB
Judul : Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin Mendirikan
Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perijinan
Kota Malang)

dan dinyatakan lulus
MAJELIS PENGUJI



Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA

Ketua



Drs. Moch. Saleh Soeaidy, MA

Anggota



Drs. Tjahjanulin Domai, MS

Anggota



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, PhD

Anggota

PERNYATAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SI) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Juli 2008

Mahasiswa



Tanti Rahayu Setyaningrum
0410313115

RINGKASAN

Tanti Rahayu Setyaningrum, 2008, Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perijinan Kota Malang), Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA, Drs. Moch Saleh Soeaidy, MA, 100 Hal + i-x.

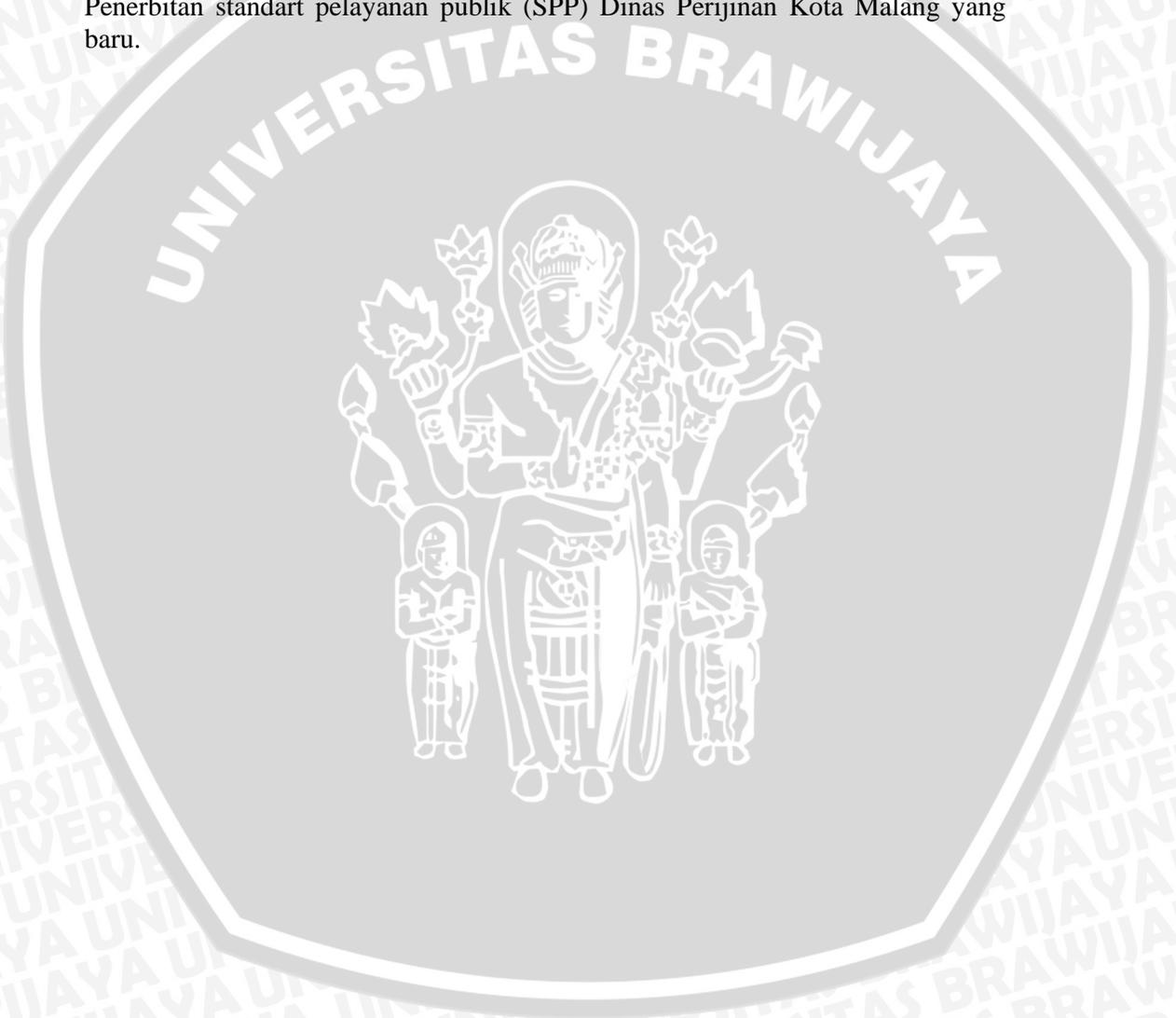
Pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktik pungutan liar adalah potret buram dari buruknya pelayanan publik. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terpola, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Salah satu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat itu adalah dengan melakukan pelayanan perijinan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan pelayanan perijinan dalam satu tempat, diharapkan berbagai persyaratan dapat diparalelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya akan lebih efisien, dan praktik pungutan liar akan berkurang. Salah satu bentuk pelayanan perijinan secara terpadu adalah pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah sistem layanan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan terpadu dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas *front office/customer service* sehingga meminimalisasi interaksi dengan petugas perijinan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Bapak Siswoyo sebagai Kepala Bidang Pelayanan Bapak Kirdji dari kepala seksi pemrosesan dan penerbitan ijin dan ibu Dra. Insulistyowati dari kepala sub bagian umum. Selain itu wawancara juga dilakukan dengan beberapa responden khususnya pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah, berdasarkan mekanisme penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan standart pelayanan publik yang terdiri dari 6 kategori yaitu 1) Prosedur pelayanannya melalui perijinan satu pintu telah berhasil memangkas mekanisme perijinan dan menyederhanakan persyaratan perijinan, selain itu dalam proses pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang telah mampu melaksanakan strategi model pelayanan publik *Responsive* dan *Innovative* 2) Waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan (IMB) telah mengacu pada prinsip kepastian waktu dalam pelayanan publik.3) Dalam penetapan biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) telah melaksanakan asas pelayanan publik tranparansi 4) Dalam penetapan masa berlaku ijin mendirikan bangunan (IMB) telah mengacu pada prinsip kontiunitas 5) Sarana dan Prasarana telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dan prinsip kemudahan akses 6) Kompetensi petugas pemberi layanan

memerlukan beberapa pembenahan sehingga diharapkan akan mampu mencapai prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah Dinas Perijinan Kota Malang telah melaksanakan pelayanan dengan baik tetapi dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan pada aspek kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan. Hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Perijinan Kota Malang terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sarana prasarana, Kurangnya koordinasi antar instansi terkait dan pelayanan yang bersifat birokratis. Tetapi di satu sisi juga terdapat faktor pendukung di Dinas Perijinan Kota Malang. Faktor pendukung tersebut adalah adanya web pelayanan dan Penerbitan standart pelayanan publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang yang baru.



SUMMARY

Tanti Rahayu Setyaningrum, 2008, One Stop Service In Publication Of Found Building License (IMB) (Case Study On Dinas Perijinan Kota Malang), Prof. Dr M. Irfan Islamy, MPA, Drs. Moch Saleh Soeaidy, MA, 100 page + i-x.

Service of licensing which during the time impress circumvent, long procedure, time old ones, diceyness of expense, and to the number of illegal practice charge is blur portrait of obsolence public service. This Condition have an effect on big to slowgoing of invesment and economics growth. Make-Up of the quality of public sevice represent effort which must be conducted patternly have, continuation to and executed by all overall governmental officer. One of the strategic step to push effort repair of management of service to that society by conducting service of licensing inwroughtly. By making moderate and integrating service of licensing in one place, expected by various conditions earn parallelly, process time will be more quickly, expense will be more be efficient, and illegal charge practice will decrease. One of form service of licensing inwroughtly service of licensing and non licensing which its management process start from application phase until rising phase of document conducted transparently and inwrought in one place. Applicant only coming in contact with officer of front office / customer service so that minimalizing interaction with officer of licensing.

This research represent descriptive research with approach qualitative with data collecting technique in the form of observation, documentation and interview. Interview conducted with Mr. Siswoyo as a head of service area, Mr. Kirdji of head section of process and publication and permission and Dra.Insulistyowati as public sub units head. Besides interview also conducted with a few responder specially applicant of found building license (IMB) on Dinas Perijinan kota Malang. Data analyse method used interactive analysis model with data discount, presentation of data and withdrawal of conclusion.

Result which obtained from this research, pursuant to mechanism publication of found building license (IMB) On Dinas Perijinan Kota Malang pursuant to standart of public service which consist of 6 category that is 1) Service procedure through one stop licensing service have succeeded to clip licensing mechanism and make moderate conditions of licensing, besides that in course of denunciating On Dinas Perijinan Kota malang have been able to execute strategy public service model of Responsive and of Innovative 2) Time solving of found building license (IMB) have principle certainty of time in public service 3) In costing of retribution found building license (IMB) have executed transparency public service 4) In stipulating a period to have shellac found building license(IMB) have principle of kontinuity 5) Facilities and basic facilities have applied public service principles for example equipment of facilities amenity and access principles 6) Interest officer of service giver need some correction so that expected will be able to reach discipline principle, sociability and courtesy in public service.

Society satisfaction level to publication procedure of found building license (IMB) pursuant to satisfaction index of society (IKM) On Dinas Perijinan have executed better service but required the make-up of the quality of service certainty of service schedule aspect and speed of service. Resistances faced On

Dinas Perijinan Kota Malang consist of Human resource, and equipment facilities, lack of coordination of between institution of service that have relevant character of bureaucratic. But in one side also there are supporter factor On Dinas Perijinan Kota Malang. This supporting factor is service web and a new publication of standart of public service (SPP) On Dinas Perijinan Kota Malang.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perijinan Kota Malang)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. Suhadak, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak. Prof. Drs. Solichin Abdul Wahab MA.PhD Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
3. Bapak. Dr. Imam Hanafi S.Sos. M.Si (MAB) Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik
4. Bapak Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan dan dorongan kepada saya dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Drs. Moch Saleh Soeaidy, MA selaku Anggota Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan dan dorongan kepada saya dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Kirdji selaku Kepala Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melakukan kegiatan riset/survey.

7. Seluruh pegawai Dinas Perijinan Kota Malang yang telah membantu saya dalam mencari data-data skripsi ini.
8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman FIA Publik tahun 2004 yang ikut serta membantu dan memberikan semangat serta dukungannya dalam penyelesaian Skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Amin.

Malang, Agustus 2008

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Pembahasan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Otonomi Daerah.....	10
2.1.1 Pengertian Otonomi Daerah.....	10
2.1.2 Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah	11
2.1.3 Pemerintahan Daerah	13
2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan	15
2.2.2 Pengertian Publik	16
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Bentuk dan Hakekat Pelayanan Publik	17
2.2.5 Asas Pelayanan Publik.....	17
2.2.6 Kelompok Pelayanan Publik.....	18
2.2.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.8 Standart Pelayanan Publik	21
2.2.9 Strategi Pelayanan Publik	21
2.2.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	24
2.3 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik.....	26
2.3.1 <i>Old Public Administration</i>	26
2.3.2 <i>New Public Management (NPM)</i>	28
2.3.3 <i>New Public Service (NPS)</i>	29
2.4 Pelayanan Satu Pintu.....	30
2.4.1 Pengertian Pelayanan Satu Pintu.....	30
2.4.2 Karakteristik Pelayanan Satu Pintu	32

2.5	Ijin Mendirikan Bangunan	32
2.5.1	Pengertian dan Fungsi Ijin	32
2.5.2	Pengertian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Fokus Penelitian.....	37
3.3	Lokasi dan Situs Penelitian.....	38
3.4	Sumber Data.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Instrumen Penelitian	41
3.7	Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1	Latar Belakang Terbentuknya Dinas Perijinan Kota Malang.....	44
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Perijinan Kota Malang.....	45
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perijinan Kota Malang.....	47
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang.....	48

4.2 Penyajian Data

4.2.1	Mekanisme Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Perijinan Kota Malang Berdasarkan Standart Pelayanan Publik Terdiri Dari:	
4.2.1.1	Prosedur Pelayanan IMB.....	52
4.2.1.2	Waktu Penyelesaian IMB.....	73
4.2.1.3	Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	75
4.2.1.4	Produk Pelayanan.....	77
4.2.1.5	Sarana dan Prasarana.....	79
4.2.1.6	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.....	82
4.2.1.7	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Penerbitan IMB Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	84
4.2.2	Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang	
4.2.2.1	Faktor Penghambat Pelayanan.....	86
4.2.2.2	Faktor Pendukung Pelayanan.....	88

4.3 Analisis Data

4.3.1	Mekanisme Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Perijinan Kota Malang Berdasarkan Standart Pelayanan Publik Terdiri Dari:	
4.3.1.1	Prosedur Pelayanan IMB.....	90
4.3.1.2	Waktu Penyelesaian IMB.....	92
4.3.1.3	Biaya Pelayanan Penerbitan IMB	94
4.3.1.4	Produk Pelayanan.....	95
4.3.1.5	Sarana dan Prasarana	96
4.3.1.6	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.....	97
4.3.1.7	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur	

Penerbitan IMB Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... 99

4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang 100

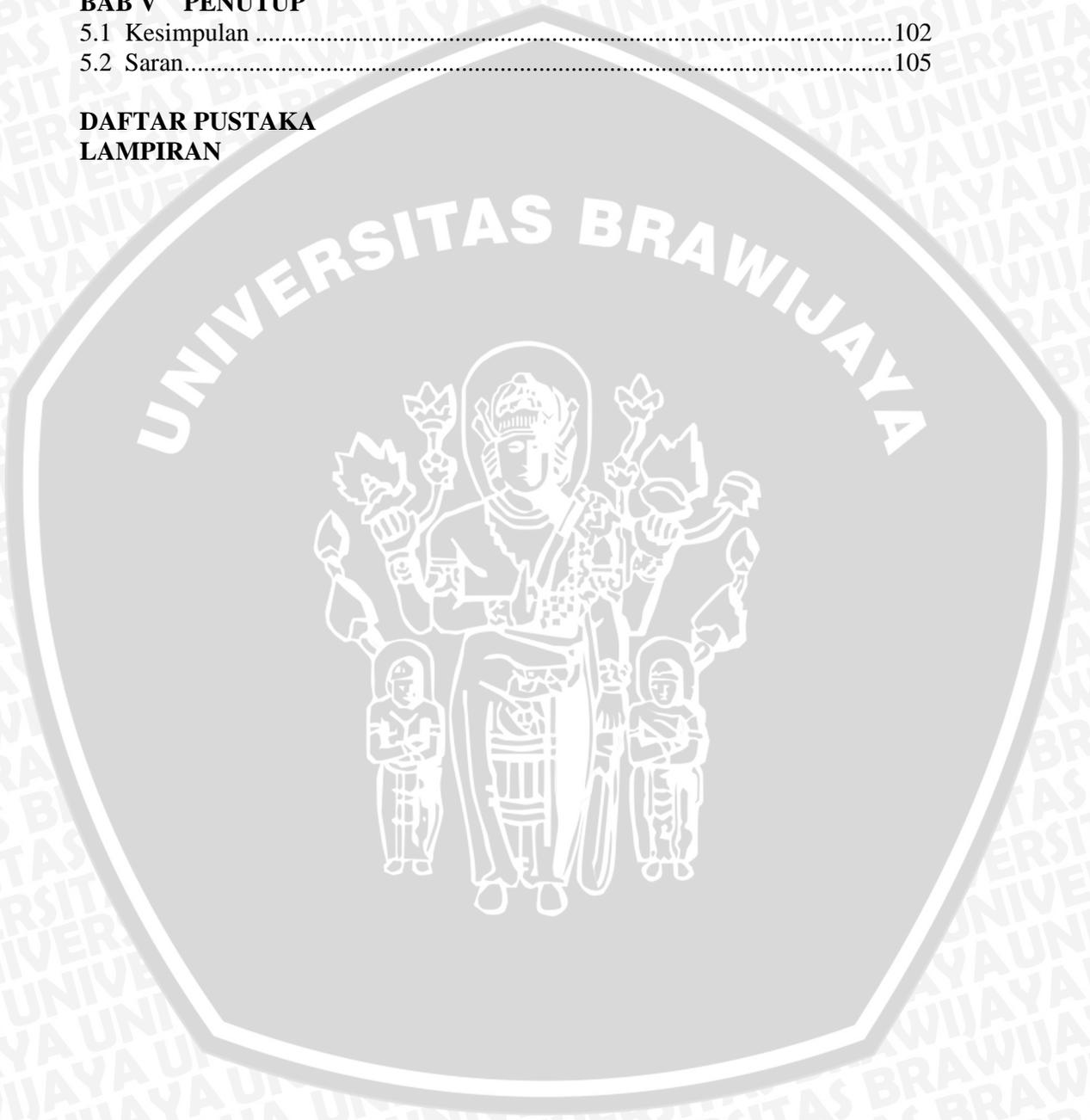
BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan102

5.2 Saran.....105

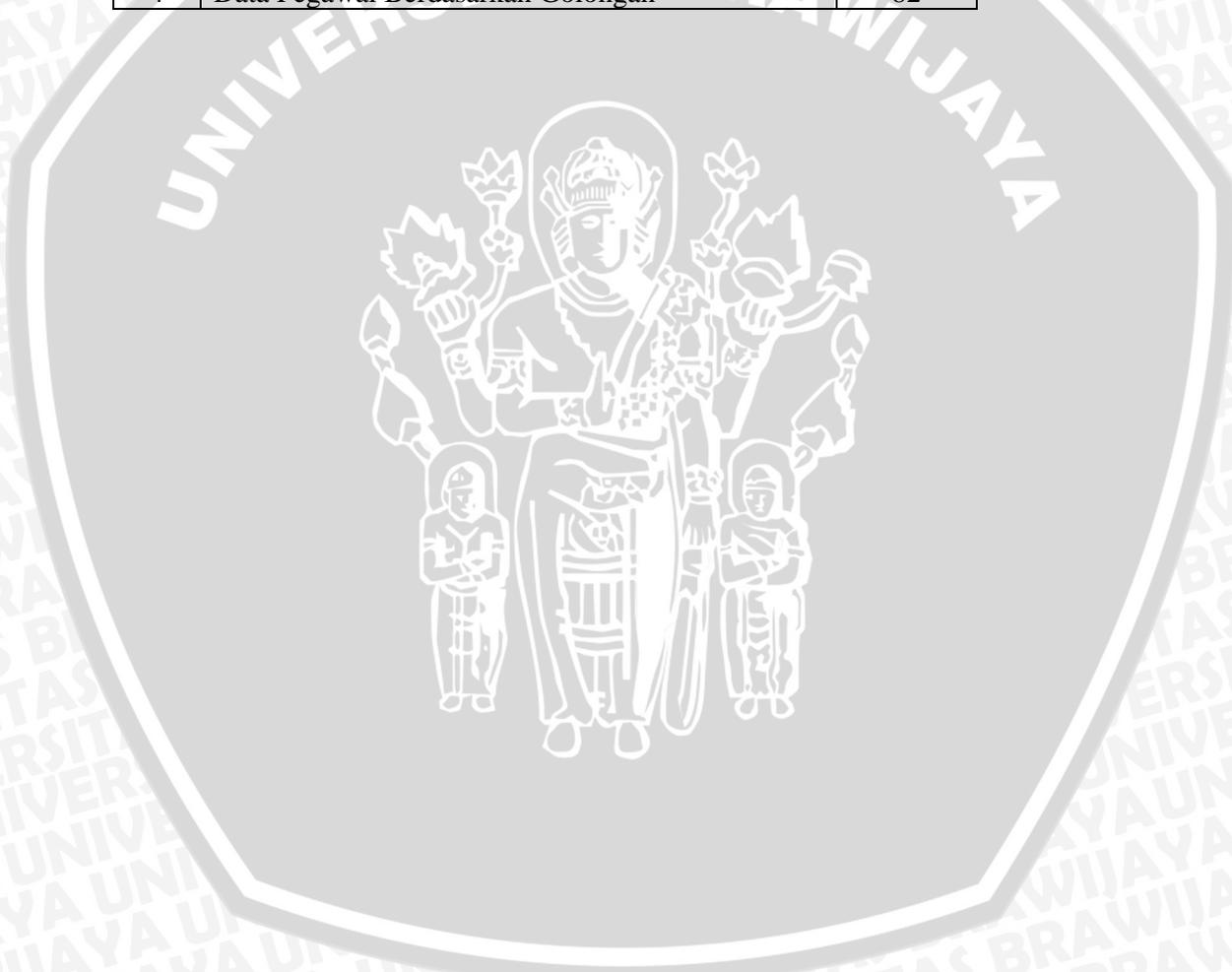
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



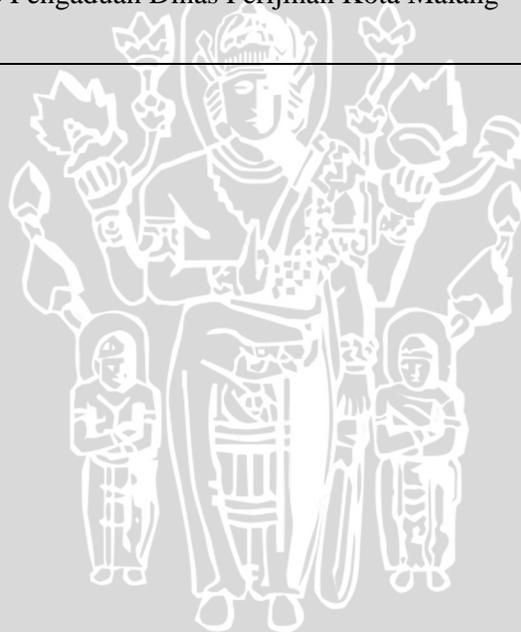
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Perkembangan Pengurusan IMB periode April-Juli 2008	67
2	Biaya Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan Dinas Perijinan Kota Malang	76
3	Sarana dan Prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang	80
3	Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan	82
4	Data Pegawai Berdasarkan Golongan	82



DAFTAR BAGAN GAMBAR/BAGAN

No	Judul	Hal.
1.	Bagan Analisis Data Model Interaktif	42
2.	Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang	48
3.	Mekanisme Proses Penyelesaian IMB Tanpa Rekomendasi Dari Dinas Kimpraswil/Tim Pertimbangan Ijin	54
4.	Mekanisme Proses Penyelesaian IMB Dengan Rekomendasi Dari Dinas Kimpraswil	58
5.	Mekanisme Proses Penyelesaian IMB Dengan Rekomendasi Dari Tim Pertimbangan Ijin	62
6.	Mekanisme Pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang	71



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki kemajemukan dan keanekaragaman suku bangsa dan adat istiadat. Keanekaragaman tersebut mengakibatkan timbulnya berbagai kepentingan masyarakat yang berbeda sehingga mengharuskan pemerintah untuk dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut tanpa terkecuali. Hal tersebut diwujudkan melalui salah satu pemberian pelayanan yang berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam instansi tersebut. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam bidang jasa. Jasa yang disampaikan kepada publik dikenal dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu instansi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika yang melakukan adalah pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, yang saat ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Dalam perkembangannya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, jika pembaharuan tersebut dilihat dari kedua sisi belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. (Agung K, 2005, h.1-2) dalam Lijan P S, 2006, h.3.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Moenir (2001, h.18), menjelaskan, Pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan masih memerlukan perhatian yang lebih, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia, pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Otonomi daerah memberikan kesempatan pada setiap daerah untuk mengurus masalah rumah tangga pemerintahannya sendiri, termasuk salah satunya adalah urusan pemberian pelayanan perijinan. UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah telah mengatur semuanya dan tentu saja didukung oleh peraturan masing-masing daerah. Otonomi daerah selalu diiringi oleh perkembangan jaman yang mengakibatkan masyarakat telah menyukai hal-hal yang sifatnya cepat, dan berkualitas. Dari waktu ke waktu, tuntutan masyarakat beragam dan kompleks. Dalam hal pelayanan pun, masyarakat menginginkan adanya kecepatan, ketepatan, biaya yang hemat, transparansi dan peran mereka sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat yang beraneka ragam tersebut, pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik , yang didukung juga oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat tersebut akan dapat diketahui sejauh

mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang disampaikan oleh pemerintah.

Tuntutan masyarakat mengharuskan aparat Pemerintah Daerah mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Keinginan masyarakat yang semakin berkembang saat ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi legitimasi dan kredibilitas pemerintah dimanapun. Pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat dapat ditandai dengan adanya kemudahan, kecepatan, kewajaran dan kepuasan masyarakat atas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini dianggap kurang berkualitas, karena pelayanannya rumit serta banyak memakan waktu dan biaya. Hal tersebut sangat berbeda dengan teori pelayanan publik yang selalu mengedepankan kedisiplinan, transparansi, efisiensi, efektifitas, serta tanggungjawab.

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini sebelum adanya pelayanan satu pintu dikarenakan oleh adanya kendala waktu, tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Moenir (2001:40-41) menyatakan bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Terkait dengan peningkatan pelayanan publik pada bidang perijinan, Pemerintah Kota Malang telah membentuk Dinas Perijinan Kota Malang untuk penyelesaian perijinan yang telah dilimpahkan oleh Walikota Malang dengan sistem satu pintu. Hal ini selaras dengan apa yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Strategi peningkatan pelayanan perijinan Dinas

Perijinan Kota Malang difokuskan pada visi “Menuju Pelayanan Perijinan Satu Pintu yang Cepat dan Berkualitas”, didukung pula oleh motto dan komitmen pelayanan publik di Dinas Perijinan Kota Malang yaitu “ 2M : Mempermudah Persyaratannya dan Mempercepat Ijinnya” (diakses pada tanggal 2 Januari 2008 dari <http://perijinan.malangkota.go.id>)

Saat ini Dinas Perijinan Kota Malang dalam melaksanakan penyelesaian perijinan yang dilimpahkan oleh Walikota Malang sebanyak 14 ijin berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang sistem dan prosedur tetap pelayanan perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Sedangkan proses perijinan mulai permohonan ijin sampai diterbitkan ijin dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dengan proses penerbitannya melalui Tim pertimbangan ijin/tim teknis dan atau rekomendasi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai kewenangan pangkal.

Dengan dibentuknya Dinas Perijinan Kota Malang sebagai ujung tombak pelayanan publik dibidang perijinan di Kota Malang, perlu disertai dengan pelayanan prima pada peningkatan kualitas pelayanan publik guna mencapai kepuasan masyarakat pada pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang terutama mekanisme pelayanan yang lebih sederhana dan peningkatan SDM profesional dengan ditunjang infrastruktur (sarana dan prasarana kerja) yang memadai. Terobosan dan inovasi pada peningkatan pelayanan publik terutama pada pelayanan perijinan yang perlu dilakukan Pemerintah Daerah terutama pada:

1. Regulasi pelayanan perijinan yang mudah dalam memperoleh persyaratannya, cepat penyelesaian ijinnya ditunjang dengan pemangkasan birokrasi yang panjang dan terkesan berbelit-belit, serta biaya retribusi/pajak perijinan yang dapat dijangkau oleh masyarakat.
2. Peningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur petugas pelayanan perijinan yang berorientasi pada profesionalisme.
3. Sarana dan prasarana pendukungnya sebagai alat kerja pelayanan perijinan yang memadai dan berbasis pada teknologi informasi (globalisasi). (Diakses pada Tanggal 2 Januari 2008 dari <http://perijinan.malangkota.go.id>)

Jenis pelayanan ijin yang diselenggarakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang, mulai dari Penerimaan Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Ijin dan Pembayaran retribusi/pajak perijinan meliputi 14 (empat belas) ijin yaitu :

1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - a. IMB Baru
 - b. IMB bagi Bangunan yang Sudah Berdiri
2. Ijin Tempat Usaha (ITU)
3. Ijin Gangguan (IG)
4. Ijin Reklame
 - a. Reklame Insidentil (Umbul2, Spanduk, Baliho, dls)
 - b. Reklame Tetap/Permanen (Neon Box, Papan, Bando jalan, dls)
5. Ijin Penggunaan Tanah Makam
6. Ijin Trayek
7. Ijin Usaha Angkutan
8. Ijin Usaha Pengandangan Truk, Bus dan Sejenisnya.
9. Ijin Usaha Percetakan
10. Ijin Usaha Bioskop
11. Ijin Usaha Playstasion
12. Ijin Usaha Rental & Rekaman VCD
13. Ijin Keramaian Umum
14. Ijin Penggunaan Gedung Pemkot Malang.

Pengambilan lokasi Dinas Perijinan Kota Malang sebagai tempat penelitian didasarkan pada layanan publik Kota Malang telah meraih prestasi, dimana Dinas Perijinan Kota Malang dinyatakan berhasil sebagai juara I pelayanan terbaik se-Bakorwil III. Dengan diraihnya prestasi sebagai layanan terbaik ini, maka dapat memacu Pemkot Malang untuk meningkatkan layanan publiknya.

Prestasi yang diraih Dinas Perijinan Kota Malang dalam penerapan sistem pelayanan satu pintu untuk layanan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) tidak menghindarkan Dinas Perijinan Kota Malang dari permasalahan-permasalahan yang timbul antara lain mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota malang seperti pengaduan salah satu warga Malang dalam website Dinas Perijinan Kota Malang yaitu (<http://perijinan.malangkota.go.id>) yang menerima pengaduan masalah pelayanan publik dari masyarakat menyebutkan terdapat warga yang masih mendapat pelayanan buruk dari Dinas Perijinan Kota Malang. Salah satunya adalah Sulistiowati, warga Kota Malang, Warga tersebut menjelaskan, “Tentang masalah perijinan saya punya pengalaman buruk saat saya mengurus sendiri IMB ke kimpraswil-dinas perijinan. Bayangkan hanya mengurus AP (*advice planning*)

saja butuh waktu 4 bulan, sehingga berdampak pada terlambatnya IMB” (Diakses pada Tanggal 3 Januari 2008 dari <http://perijinan.malangkota.go.id>). Selain itu kendala dalam jumlah petugas dan infrastruktur yang tersedia untuk bertugas di lapang juga terbatas, sehingga membuat waktu pembuatan ijin mendirikan bangunan menjadi melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Permasalahan diatas tentu saja sangat bertentangan dengan Peraturan Walikota (Perwakot) Nomor 13 Tahun 2006, karena berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2006 waktu penyelesaian ijin adalah:

1. 4 (empat) hari kerja bagi pemohon IMB tanpa melampirkan perhitungan kontruksi/struktur bangunan atau tanpa rekomendasi dari Dinas Kimpraswil Kota Malang
2. 7 (tujuh) hari kerja bagi permohonan IMB yang wajib melampirkan perhitungan kontruksi/struktur bangunan atau dengan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil Kota Malang yaitu: 3 (tiga) hari di dinas Perijinan dan 4 (empat) hari di Dinas kimpraswil.

Berbagai permasalahan diatas memperlihatkan masih belum adanya pelayanan yang maksimal dari Dinas Perijinan Kota Malang. Selain itu bagaimanakah pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) apakah sudah dapat meningkatkan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan/perijinan kepada masyarakat yang efektif dan efisien dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal pada masyarakat selaku penerima layanan. Apakah telah ada sosialisasi pada masyarakat secara menyeluruh tentang sistem pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB), mengingat ini merupakan suatu mekanisme baru di Dinas Perijinan Kota Malang dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan berkaitan dengan permasalahan penerbitan ijin mendirikan bangunan. Dengan latar belakang masalah yang disebutkan diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang **PELAYANAN SATU PINTU DALAM PENERBITAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) (Studi Kasus Pada Dinas Perijinan Kota Malang)**.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB), merupakan suatu wujud peningkatan pelayanan publik yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang. Dengan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) ini diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Namun fakta yang terdapat di lapangan menunjukkan masih banyaknya permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan penerbitan ijin mendirikan bangunan. Hal ini akhirnya berdampak pada pelayanan yang diberikan masyarakat tidak sesuai tuntutan masyarakat. Dimana, masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) selalu menuntut adanya kemudahan, kecepatan, kewajaran dan kepuasan masyarakat atas pelayanan itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bentuk dari keinginan yang dapat tercapai dari kegiatan penelitian yang dilakukan, karena pada dasarnya tujuan penelitian memberikan informasi mengenai apa yang diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang.
2. Faktor penghambat dan pendukung maksimalnya pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna antara lain:

1. Bagi instansi terkait, sebagai bahan masukan dan pertimbangan tentang bagaimana menjalankan pelayanan satu pintu sesuai teori yang telah ada tentang *public service* itu sendiri dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan efektif dan efisien, sehingga dapat memperbaiki pelayanan kinerja instansi tersebut.
2. Bagi pihak akademis, sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengangkat tema yang sama dan juga sebagai tambahan wawasan yang sebenarnya mengenai pelayanan satu pintu yang dijalankan
3. Bagi peneliti sendiri, sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan satu pintu sebagai cara dalam melakukan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Uraian tentang sistematika pembahasan ini ditujukan agar sesuatu yang dihadapi dalam skripsi ini dapat dimengerti secara jelas dan tepat di dalam hal-hal yang berkaitan, adapun uraian masing-masing bab tersebut akan memuat hal-hal sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam Bab ini diawali dengan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian dan Sistematika Penulisan ini.

Bab II : Tinjauan pustaka

Berisi Kajian pustaka yang akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat sebagai landasan atau acuan dalam membahas dan menganalisa permasalahan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan.

Bab III: Metode penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan mencakup Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi

dan Situs Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Analisis Data.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan menguraikan gambaran tentang datga hasil penelitian, analisa data serta intepretasi data.

Bab V : Penutup

Pada bab ini disajikan kesimpulan dari skripsi serta saran-saran sebagai rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Otonomi Daerah

2.1.1 Pengertian Otonomi Daerah

Undang-undang otonomi daerah nomor 32 tahun 2004 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan:

1. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah 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.

Pemberian wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah adalah melalui cara-cara dibawah ini:

1. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
3. Tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Prinsip otonomi daerah yang dianut di Indonesia adalah menganut prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintah diluar urusan yang menjadi urusan pemerintah pusat yang telah ditetapkan oleh Undang-undang, Prinsip tersebut juga dibarengi oleh prinsip otonomi yang nyata, luas dan bertanggungjawab. Prinsip otonomi

nyata adalah bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan kewajiban-kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dapat dilihat bahwa jenis otonomi antar daerah tidaklah sama bergantung dari potensi dan kekhasan daerah tersebut. Prinsip otonomi yang bertanggungjawab adalah bahwa penyelenggaraan otonomi harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Menurut Maskun (1995, h.43) tujuan pemberian otonomi daerah kepada daerah adalah guna peningkatan ekonomi masyarakat setempat, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk demokratisasi. Sementara itu berdasarkan penjelasan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa tujuan pemberian otonomi daerah, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.1.2 Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah

Berlakunya undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian digantikan oleh Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menunjukkan luasnya peranan Pemerintah daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi yang luas. Berbeda dengan paradigma otonomi yang dianut dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 yang menggunakan " *the structural efficiency model*" maka Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 lebih cenderung mengutamakan "*the local democracy model*". " *the structural efficiency model*" lebih mengutamakan pentingnya pemberian pelayanan secara efisien kepada *local communities* yang akibatnya lebih mendorong intervensi pusat yang lebih besar untuk mengontrol pemerintah daerah guna menjamin efisiensi dan kemajuan ekonomi, penekanan yang lebih besar kepada "*uniformity and conformity*". Mengabaikan nilai-nilai demokrasi. Sedangkan "*the local democracy model*" lebih memfokuskan pada

“*democratic and locality values*” daripada “*efficiency values*”. Disamping itu, “*local democracy model*” menghargai “*local differences and system diversity, because local authority both the capacity and the legitimacy for local choice and local voice*”. (Juliantara, 2000, h.70-71)

Sebagaimana dikutip Supriyono (2002, h.37), luasnya peranan tersebut tercermin dalam pasal yang menyebutkan adanya kewenangan yang wajib dilaksanakan oleh daerah Kabupaten dan Kota, yaitu meliputi :bidang pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja.

Berdasarkan kewenangan tersebut, setiap Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota dengan keinginan dan pilihan masyarakatnya (*local voice and local choice*) dapat membentuk Dinas, Badan, Kantor maupun lembaga teknis lainnya agar dapat memeberikan pelayanan memuaskan bagi masyarakatnya. Pemerintah daerah dapat berperan besar (*strong public sector*) dalam bidang pelayanan public. Di samping itu dengan berlakunya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota juga dapat mengatur berperannya kelompok masyarakat maupun swasta dalam pelayanan publik.

Pengalaman di Negara-negara maju hal ini memang dimungkinkan dengan adanya dukungan system pemerintahan daerah yang bergeser dari berperannya birokarasi tradisional (*traditional bureaucratic*) kearah birokrasi modern (*modern bureaucratic*). Steve Leach (1994, h.238-244); sebagaimana dikutip Supriyono mengemukakan adanya beberapa alternatif; apabila memungkinkan pelayanan publik dapat dikelola oleh masyarakat (*community oriented enabler*), dapat pula dikelola oleh sektor swasta (*market oriented enabling authority*), atau pemerintah mengelola pelayanan public yang tidak memungkinkan ditangani oleh masyarakat maupun swasta (*residual enabling authority*).

Kecenderungan selama ini bahwa penentuan kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), di era otonomi luas ini harus dihapuskan. Kualitas peayanan harus secara bersama-sama ditentukan antara *provider* dengan *user, customer, client, or*

citizen sebagai komunitas masyarakat pengguna jasa pelayanan, sebagai pencerminan demokrasi dan kemandirian.

Dari kutipan itu menunjukkan bahwa perubahan pada pemerintahan daerah tidak bisa lepas dari kondisi sosial ekonomi nasional ataupun internasional yang akan turut mewarnai tindakan politiknya. Berkenaan dengan tiga perubahan utama dalam strategi pelayanan publik yang mengemukakan adanya perluasan mekanisme pasar, manajemen baru yang berkualitas, dan perluasan makna demokrasi.

2.1.3 Pemerintahan Daerah

Istilah Pemerintah Daerah maupun Pemerintahan Daerah berasal dari istilah Inggris *Local Government* atau istilah Belanda *Local Bestuur*. Kedua istilah asing tersebut dapat mengacu pada fungsi Pemerintahan Daerah (*local*). Dalam arti organ (institusi) yang juga sering dipertukarkan dengan istilah *local authority* (Supriyono, 2002, h.2). dalam arti tersebut utamanya mengacu pada *council (raad)* atau DPRD. Konsekuensinya konsep pemerintahan daerah (*local*) mencakup fungsi yang dilakukan juga oleh *council (raad)* atau DPRD. *Local Government* dapat pula berarti daerah otonom.

Sebagaimana dalam pasal 1 Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sedangkan pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, perangkat daerah sebagai unsure penyelenggara pemerintahan daerah.

Berdasarkan pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, yang dimaksud dengan perangkat daerah adalah organisasi/lembaga pada pemerintah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Satuan Polisi Pamong Praja sesuai kebutuhan daerah. Maka dapat disimpulkan bahwa perangkat daerah memiliki tujuan utama untuk menyelenggarakan urusan otonomi, pemerintah dan

pembangunan daerah baik provinsi maupun Kabupaten/Kota. Lebih lanjut dapat dijabarkan bahwa yang dimaksud dengan : Sekretariat Daerah, merupakan unsur pembantu pimpinan Pemerintah Daerah dalam hal ini Gubernur pada Pemerintah Daerah Provinsi, Walikota pada Pemerintah Daerah Kota dan Bupati pada Pemerintah Daerah Kabupaten. Dinas Daerah, merupakan unsure pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang kepala di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah baik pada lingkungan Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Lembaga Teknis Daerah, merupakan unsur pelaksana tugas tertentu yang karena sifatnya tidak tercakup oleh Sekretariat Daerah dan Dinas Daerah. Dipimpin oleh seorang kepala dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah baik lingkungan Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Satuan Polisi Pamong Praja, adalah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Dipimpin oleh Kepala dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah baik pada lingkungan Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Unit Pelaksana Teknis, adalah unsur pelaksana operasional Dinas/Lembaga Teknis Daerah yang bersangkutan. Wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Provinsi meliputi satu atau beberapa Daerah Kabupaten/Kota, sedangkan Unit Pelaksana Teknis Kabupaten/Kota meliputi satu atau beberapa Kecamatan. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten atau daerah Kota. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten atau daerah Kota di bawah Kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2000 yang digantikan dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi dinas sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah serta SK Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2001 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Perijinan Kota Malang maka secara resmi pula dibentuk Dinas Perijinan Kota Malang pada tahun 2001. Tak kurang dari 14 ijin yang ditangani Dinas Perijinan mulai dari Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Tempat Usaha (ITU), Ijin Gangguan (IG), Ijin

Reklame, Ijin Penggunaan Tanah Makam, Ijin Trayek, Ijin Usaha Angkutan, Ijin Usaha Pengandangan Truk, Bus dan Sejenisnya. Ijin Usaha Percetakan, Ijin Usaha Bioskop, Ijin Usaha Playstasion , Ijin Usaha Rental & Rekaman VCD , Ijin Keramaian Umum dan Ijin Penggunaan Gedung Pemkot Malang.

2. 2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pelayanan adalah melakukan sesuatu bagi orang lain. pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2001, h.16). Kamus besar bahasa Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan adalah:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan birokrasi, yang notabene sudah menjadi rahasia umum bahwa birokrasi adalah prosedur yang rumit, berbelit-belit dan memakan banyak waktu dan biaya. Birokrasi adalah pelaksanaan perintah-perintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintahan melalui instansi-instansi atau kantor-kantor (Kartasapoetra, 1994, h.2). Birokrasi itu sendiri lebih mementingkan aktivitas daripada kreativitas, yang dapat menghambat pencarian cara-cara pelayanan yang lebih baik. Penyakit-penyakit dalam tubuh birokrasi tersebut berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Syafi'ie (2003, h.116) mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai tiga (3) unsur pokok, yaitu:

1. Biayanya harus relatif lebih rendah,
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat,
3. Mutu yang diberikan relatif bagus.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah berupa barang dan jasa. Keduanya tidak hanya dipenuhi oleh pemerintah tetapi juga oleh organisasi swasta. Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 33 dinyatakan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. Jadi, walaupun kekayaan alam negara dikelola oleh swasta, pemerintah tetap mengaturnya demi pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Pengertian Publik

Istilah Publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Ibid, 1992, h.6) dalam Sinambela L.P., 2007, h.5. Padanan kata yang tepat adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005, h.5) adalah sebagai 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. Agung Kurniawan (2005. h.4) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

2.2.4 Bentuk dan Hakekat Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik mempunyai bentuk dan hakekat tertentu. Menurut Moenir (2001, h.190) bentuk pelayanan publik dibedakan menjadi 3 layanan, yaitu:

1. Layanan dengan lisan
Layanan ini dilakukan oleh petugas dibidang Hubungan Masyarakat (Humas) atau reformasi dengan memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan.
2. Layanan dengan tulisan
Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dll. Layanan reaksi tertulis bias berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain
3. Layanan dengan perbuatan
Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian, dan keterampilan. Pada layanan inilah, masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas harus benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan harus sejalan dengan hakekat pelayanan publik. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.2.5 Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas
4. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.6 Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kelompok pemberi pelayanan publik dapat dibedakan atas:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, stratifikasi, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antar lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dipergunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik di bidang layanan pemberian ijin mendirikan bangunan (IMB) termasuk ke dalam kelompok pertama yaitu kelompok pelayanan administratif karena dalam layanan pemberian ijin mendirikan bangunan (IMB) terdapat berbagai dokumen sebagai bukti bahwa masyarakat telah memiliki ijin mendirikan bangunan (IMB).

2.2.7 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik formal maupun informal. Ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Dilihat dari aspek internal organisasi, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan.

Menurut Islamy (1999, h.6), prinsip-prinsip pokok tersebut adalah:

1. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
2. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrument pelayanan.
4. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
5. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 12 prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan, yaitu:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a) Pelayanan teknis dan administratif pelayanan publik,

- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan sehingga dapat mencapai efisiensi dan efektifitas. Untuk dapat mencapai efisiensi dan efektifitas maka harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
Efisiensi:
 - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan perpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan;
 - b) Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan.
Efektifitas: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran;
 - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
 - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dan termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.8 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Standart pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang ada akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.9 Strategi Pelayanan Publik

Kevin P. Kearns (2000) dalam Islamy (2002: h.4) menawarkan adanya empat macam strategi untuk meberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. *Growth strategies* (strategi pertumbuhan)

Suatu strategi pelayanan bila difokuskan pada pengembangan pemberian pelayanan pada program-program pelayanan yang telah ada sesuai dengan portfolio (posisi dan tupoksinya) disebut dengan *concentration growth strategy*. Misalnya dengan mengembangkan pemberian pelayanan secara horizontal yauti mendirikan pelayanan ditempat lain atau dengan meningkatkan kapasitas produksi pelayanan. Hal ini dilakukan baik dengan sumber-sumber sendiri (internal) ataupun lewat kolaborasi, akuisisi atau merger (eksternal) dengan pihak lain. Atau pengembangan pelayanan secara vertical yaitu dengan mengontrol saluran supply dan distribusi baik lewat sumber sendiri ataupun dengan pihak luar.

Selain itu bila pengembangan pelayanan yang dilakukan dengan menambah jumlah dan jenis program pelayanan selain yang telah ada portfolionya, ini disebut dengan diversification growth strategy. Strategi ini juga terbagi menjadi dua macam yaitu diversifikasi secara konsentrik yang diarahkan pada diversifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk pelayanan tidak sejenis baik sejenis baik lewat sumber sendiri maupun diarahkan dengan pihak luar, dan diversifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk pelayanan tidak sejenis baik lewat sumber sendiri maupun dengan pihak luar.

2. *Retrechment strategies* (strategi meningkatkan efisiensi)

Ada tiga macam strategi yaitu:

a. *Tumaround* (strategi perputaran)

Strategi ini dipakai bila kinerja organisasi menurun tetapi prospek untuk melakukan revitalisasi masih baik atau masih dimungkinkan dengan alasan produk pelayanan masih berada di jalur bisnis yang benar dan dibutuhkan masyarakat. Strategi ini difokuskan pada peningkatan efisiensi dan kinerja organisasi secara keseluruhan tanpa mengubah misi dan portfolio program pelayanannya.

b. *Divestment* (strategi divestasi)

Strategi ini dilakukan bila strategi perputaran tidak dimungkinkan lagi dilaksanakan karena organisasi pelayanan tidak mampu lagi menawarkan portfolio program pelayanan yang benar. Ada tiga cara divestasi yang biasa ditempuh, yaitu: dengan mengalihkan problema program pelayanan ini pada organisasi lain, menghapus pelayanan ini dari dari portfolio, dan mencari jalan lain dengan menggabungkan dengan bagian lain dari portfolio yang ada.

c. *Liquidation* (strategi likualidasi)

Strategi likuidasi adalah strategi penghentian secara formal kegiatan pelayanan pada umumnya lewat menjual sebanyak mungkin asset dan mendistribusikan prosesnya kepada kreditor dan stakeholder.

3. *Stability strategies* (strategi stabilisasi)

Strategi ini didesain untuk membantu organisasi pelayanan melindungi posisi dan keberadaan lingkungannya. Strategi ini diperlukan bila organisasi pelayanan mengalami pertumbuhan yang mantap atau bila kondisi lingkungan sering berubah cepat. Ada empat varian srategi, yaitu:

a. *Statusquo strategy*, dipakai untuk mempertahankan status dan arah organisasi yang ada sekarang

b. *Captive strategy*, digunakan untuk melindungi organisasi dari lingkungan yang merongrong

c. *Pause strategy*, dipakai untuk penyesuaian diri yang tepat karena adanya pertumbuhan atau peningkatan efisiensi atau perubahan organisasi yang substansial.

d. *Incremental strategy*, dipakai bila organisasi membutuhkan pertumbuhan bertahap.

4. *Collaborative strategies* (strategi kolaborasi)

Banyak keinginan dari masyarakat agar organisasi public dan organisasi non public melakukan kerjasama (bukannya kompetisi) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini terdiri dari tiga macam, yaitu:

- a. *Resorce sharing*, pihak yang terlibat saling berbagi sumber-sumber yang mereka miliki atau akan dimiliki untuk meningkatkan efisiensi pelayanan
- b. *Joint ventures*, adanya komitmen antara dua organisasi atau lebih untuk menangani kebutuhan masyarakat secara bersama
- c. *Strategic alliances*, adanya komitmen antara dua organisasi atau lebih untuk menyatukan kekuatan-kekuatan yang dimiliki yang diarahkan terhadap sejumlah isu strategis guna mencapai tujuan yang mereka inginkan.

Walaupun ada bermacam-macam strategi yang dapat diterapkan tetapi dapat dikategorikan sama yaitu strategi model pelayanan publik yang ramah pelanggan, yaitu:

- a. *Responsive*, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (put the customer first atau memberikan kepada mereka voice and choice)
- b. *Innovative*, yaitu suatu strategi pelayanan dimana penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik.
- c. *Entrepreneurial*, yaitu suatu strategi pelayanan publik dimana penyedia pelayanan mengadopsi nilai-nilai dan prinsip-prinsip utama yang berhasil diterapkan di sektor privat atau bisnis ke sektor publik. (Islamy, 2003 h.2)

Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.83 tahun 1994, memberikan pedoman pemberian pelayanan prima antara lain:

- a. *Appropriatenes*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. *Accessibility*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan (masyarakat)
- c. *Continuity*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna pelayanan.
- d. *Technically*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan aturan, system, prosedur, dan instrument pelayanan yang baku.
- e. *Profiability*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomis dan social kepada pemerintah dan masyarakat.
- f. *Equitability*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.

- g. *Transparency*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna pelayanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar.
- h. *Accountability*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah pada akhirnya dapat dipertanggungjawabkan kepada public karena pada hakekatnya aparat pemerintah itu mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- i. *Effectiveness dan Efficiency*: setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan masyarakat.

Kesembilan prinsip pelayanan publik tersebut bersifat *mutually all inclusive* artinya apabila pemerintah ingin berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka seluruh prinsip tersebut haruslah diterapkan secara utuh karena masing-masing tidak bisa dipisahkan satu sama lain (Islamy, 2003: h.5).

2.2.10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. UU Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional menyebutkan bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM tersebut bisa digunakan sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Di Indonesia telah dikeluarkan peraturan yang memuat indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan tanggungjawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama pada konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan pada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh untuk penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

2.3.1. *Old Public Administration*

Perspektif utama yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 "*the study of administration*". Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi dan bertanggung jawab kepada pejabat publik yang dipilih (Muluk, 2005, h.6).

Gagasan kedua menyangkut nilai yang dikedepankan oleh perspektif ini, bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui pakar seperti Taylor (1923) dengan "*scientific management*", White (1926) dan Willoughby (1927) yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien, dan Gullick & Urwick (1937) yang menuangkan prinsip-prinsipnya dengan apa yang disebut POSDCORB (Keban, 2004, h.30)

Dengan mengacu pada dua gagasan utama tersebut, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintahan pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Perspektif ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Perspektif ini berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengolahan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran.

Selama masa berlakunya perspektif *old public administration* ini, terdapat dua pandangan utama lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Herbert A. Simon yang mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standart tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standart lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh simon

adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalan secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi (Muluk, 2005, h.2).

Dalam jurnal tersebut dijelaskan, dalam pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhart & Denhart bahwa "*for what Simon called administrative man, the most rational behavior is that which moves organization efficiently toward its objective*". Pandangan ini merupakan penafsiran baru atas perilaku administrasinya Simon, dan yang lebih dekat dengan pandangan *economic man*. Teori pilihan publik ini di dasarkan pada tiga asumsi kunci.

Pertama, teori ini memusatkan perhatian pada individu dengan asumsi bahwa pengambil keputusan perorangan adalah orang yang rasional, mementingkan dirinya sendiri, dan berusaha memaksimalkan manfaat yang diperolehnya. Dengan demikian, seseorang senantiasa berusaha mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Kedua, teori ini memusatkan perhatian pada *public goods* (komoditas publik) sebagai output dari badan-badan publik. Ketiga, teori ini didasarkan pada asumsi bahwa situasi keputusan yang berbeda akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam penentuan pilihan.

Dengan alasan ini, teori pilihan publik berupaya menstrukturasi proses pembuatan keputusan sehingga dapat mempengaruhi pilihan-pilihan manusia. Hal ini merupakan kunci beroperasinya badan-badan publik. Teori pilihan publik inilah yang merupakan jembatan penghubung antara *old public administration* dengan *new public management* (Muluk, 2005, h.3).

2.3.2. *New Public Management (NPM)*

Paradigma *New Public Management* ini melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Karena itu Hood dalam (Keban, 2004, h. 34) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *New Public Management*, yaitu :

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kinerja
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
5. Pergeseran kompetisi yang lebih tinggi
6. Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Vigoda dalam Keban (2004, h. 34) berpandangan selama ini, NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektifitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pattigrew 1997 dalam Pasolong (2007, h. 35) antara lain :

Orientasi pertama yang dikenal dengan *The Efficiency Drive* yaitu, mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.

Orientasi kedua yang diebut sebagai *Downsizing and Decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.

Orientasi ketiga yaitu *In Search Of Excellence* yang mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dan orientasi keempat dikenal sebagai *Public Service Orientation*. Model terakhir ini menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi “user” dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan societal learning dalam pemberian pelayanan publik, penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

2.3.3 The New Public Service (NPS)

Di tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru yaitu “*The New Public Service*” (NPS) oleh J.V Denhart dan R.B.Denhart dalam Pasolong (2007, h.41). keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *reinventing government*, dan beralih ke prinsip NPS. Menurut mereka, administrasi publik harus :

1. *Service citizen not customer*; kepentingan publik merupakan hasil dari dialog *shared value*. Oleh karena itu pejabat publik tidak hanya merespon tuntutan *customer* saja tetapi juga harus *concern* terhadap pembangunan *relationship* yang berdasar *trust* dan kolaborasi antar warga negara.
2. *Seek the public interest*: administrasi publik harus membantu kebersamaan, berbagi ide tentang *public interest*. Tujuan yang akan dicapai bukan digerakkan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang merupakan kepentingan dan tanggung jawab bersama
3. Nilai *citizenship* yang melebihi *entrepreneurship*: *public interest* lebih baik dikembangkan oleh pemerintah dan warga negara untuk kebaikan masyarakat daripada dilakukan oleh wiraswastawan yang dikhawatirkan akan menganggap uang publik adalah miliknya.
4. *Think strategically, act democratically*: kebijakan dan program-program akan sesuai dengan kepentingan publik dengan efektif dan *responsible* apabila dicapai melalui usaha-usaha bersama melalui kolaboratif.
5. *Recognize that accountable is not simple*: pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standart professional, dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.
6. *Serve rather than steer*: pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat daripada mengontrol dan mendikte masyarakat.
7. *Value people, not just productivity*: organisasi publik dan jaringannya akan lebih sukses dalam jangka panjang jika organisasi tersebut mengadopsi proses kolaborasi dan *shared leadership* yang didasarkan pada saling menghargai.

Pemerintahan dalam jenis dan pola kebijakan sudah harus dilakukan agar kebijakan publik dapat lebih memunculkan semangat demokrasi dan berpihak kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam *sharing* pendapat, dialog bebas, penekanan pada kepentingan public dan prinsip-prinsip demokrasi, harus mewarnai kebijakan public (Pasolong, 2007. h.63).

Menurut Muluk (2005, h.6), perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Adanya perkembangan paradigma dalam pelayanan publik menunjukkan adanya perhatian terhadap pengaruh administrasi publik yang semakin tinggi. Dari ketiga teori tersebut diatas, yang sesuai dengan penelitian pada Dinas Perijinan Kota Malang adalah teori *new public service* (NPS). *new public service* (NPS) memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis. Pengertian dari Denhart bahwasanya, walaupun dalam NPS orientasinya publik bukan pelanggan namun “keinginan” publik juga menjadi perhatian sebagaimana layaknya pelanggan dalam dunia privat. Itu tersirat dari kata aparatur publik seharusnya banyak “mendengar” (*listening*) dan melayani (*servicing*) daripada “memberitahu” (*telling*) dan “mengendalikan” (*steering*). Lebih dari itu, ide pokok dari NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga (*citizen*). (Pasolong, 2007,h.142).

2.4 Pelayanan Satu Pintu

2.4.1 Pengertian pelayanan Satu Pintu

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Definisi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dengan tujuan tersebut, sasaran yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal

Selanjutnya menurut Keputusan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan yang sifatnya terpadu, dimana pelayanan terpadu tersebut terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Jadi yang dimaksud dengan pelayanan satu pintu menurut Keputusan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah bahwa pelayanan tersebut dilakukan dalam satu tempat yang meliputi jenis pelayanan

apapun, dan pelayanan satu pintu tersebut tidak akan melewati banyak meja yang memungkinkan terjadinya suap-menyuap.

2.4.2 Karakteristik Pelayanan Satu Pintu

Menurut Mochammad Yasin (2007, h.16), Karakteristik Yang Dimiliki Oleh Pelayanan Perijinan Dan Non Perijinan Satu Pintu Adalah:

1. Berbagai macam jenis perijinan/non perijinan bisa diurus dalam satu lokasi/ tempat/ gedung
2. Tersedia *customer service*
3. Masyarakat hanya berhubungan dengan *customer service* (satu pintu) untuk mengurus semua jenis perijinan/non perijinan
4. Pembayaran seluruh jenis perijinan/non perijinan biasanya terpusat di kasir/bank
5. Pelayanan satu pintu memiliki tugas koordinasi dan administrasi
6. Proses teknis dilakukan oleh instansi/unit teknis dengan mengikutsertakan petugas pelayanan satu pintu
7. Surat perijinan/non perijinan ditandatangani oleh bupati atau sekda atau instansi/unit teknis.

2.5 Ijin Mendirikan Bangunan

2.5.1 Pengertian dan fungsi ijin

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia ijin merupakan pernyataan mengabulkan (tiada melarang), serta persetujuan membolehkan. Sedangkan pengertian ijin menurut Achmad Sobana secara umum adalah:

Rangkaian ketentuan yang dengan sesuatu yang boleh menjadi tidak boleh dan sebaliknya, sesuatu yang ada menjadi tidak ada dan sebaliknya, maka secara sederhana ijin diartikan sebagai cermin kekuasaan. Kekuasaan bisa dipandang sebagai wujud keberadaan pihak yang membutuhkan ijin dan yang dapat menyediakan (Sobana dalam Sidharta, 1996, h.402)

Sehingga dapat dipahami apabila ijin merupakan suatu ketentuan apakah suatu aktivitas diperbolehkan untuk dikerjakan atau tidak sehingga dalam hal ini terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu pihak yang memeberikan ijin dan pihak yang meminta atau memperoleh ijin.

Secara umum fungsi ijin dapat ditinjau dari dua sudut yaitu:

1. Dari sudut pemerintah ijin menjadi suatu alat yang dengannya pemerintah dapat mengawasi segala tindakan penerima ijin sesuai dengan kesepakatan atas ijin yang diperolehnya.

2. Dari sisi penerima ijin, maka ijin yang diperolehnya memberikan perlindungan baginya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan kesepakatan atas ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam ijin itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa ijin mengandung dua pengertian yaitu:

1. Substansi, yang menyangkut kumpulan kriteria yang diberlakukan untuk mendapatkan keinginan sesuai dengan yang diharapkan atau kondisi yang tidak diinginkan.
2. Mekanisme, yang merupakan proses dan perumusan substansi, mengurutkannya dalam prosedur yang dengannya menjadi mudah dikerjakan dan selalu seragam dalam pemberlakuannya (Sobana dalam Sidharta, 1996,h.408)

Dapat dilihat apabila ijin secara substansi melihat pada isi dan maksud ijin yang nantinya akan berhubungan denngan berbagai kriteria yang diberlakukan untuk mendapatkannya. Sedangkan dari mekanismenya maka ijin merupakan suatu rangkaian proses yang didalamnya tercakup prosedur yang digunakan.

2.5.2 Ijin Mendirikan Bangunan

Dikaitkan dengan pemahaman tentang ijin maka pengertian ijin mendirikan bangunan (IMB) adalah:

IMB merupakan suatu ijin pembangunan fisik setiap bangunan. IMB akan berisi perijinan tentang tapak bangunan, arsitektur bangunan, Ketentuan bangunan dari segi KDB (Koefisien Dasar Bangunan), dan dari segi KLB (Koefisien Lantai Bangunan), ketinggian bangunan, garis sempadan, kontruksi bangunan, jaringan utilitas, serta persyaratan lingkungan. Penetapan IMB mempertimbangkan kesesuaian bangunan dengan Rencana Teknik Ruang Kota serta kesesuaian struktur dengan bangunan dan lingkungannya (Sujarto dalam Sidharta, 1996, h.61).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diamati bahwa komponen dalam IMB terdiri atas:

1. Perijinan tentang tapak bangunan, arsitektur bangunan
2. Ketentuan bangunan dari segi KDB (Koefisien Dasar Bangunan)
3. Ketentuan bangunan dari segi KLB (Koefisien Lantai Bangunan)
4. Ketinggian bangunan
5. Garis sempadan
6. Kontruksi bangunan
7. Jaringan utilitas
8. Persyaratan lingkungan

Penetapan IMB mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Rencana Teknik Ruang Kota secara fungsional
2. Kesesuaian struktur dengan bangunan dan lingkungannya
3. *Advice Planning* yang selanjutnya disingkat AP adalah bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan merupakan rekomendasi teknis yang dibutuhkan sebagai salah satu persyaratan memperoleh IMB, dimana meliputi informasi gambar situasi persil (bidang tanah) pemohon, Keterangan Rencana Kota dan Keterangan Rencana Bangunan dan Lingkungan. (<http://perijinan.malangkota.go.id>)

Selanjutnya menurut Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006, ijin mendirikan bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah ijin yang diberikan dalam mendirikan/mengubah bangunan. Pengertian yang lain dari IMB adalah ijin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan usaha untuk rencana kegiatan mendirikan jenis bangunan tertentu yang kegunaannya tertentu pula. Sehingga dapat dipahami apabila IMB diberikan tidak hanya kepada orang pribadi tetapi juga badan usaha, dan kegiatan pendirian bangunannya pun berbeda jenis dan kegunaannya yang pada akhirnya akan membedakan persyaratan yang harus dipenuhi didalam penerbitannya. Berkaitan dengan hal pemberian ijin atau penyelenggaraan ijin maka terdapat tiga hal yang berhubungan yaitu:

1. substansi dan mekanisme perijinan
2. lembaga atau organisasi dan pihak lain yang berkepentingan
3. lingkungan yang mempengaruhi organisasi dan ijin pada kedua hal diatas. (Sobana dalam Sidharta, 1996, h.401). Sehingga proses penyelenggaraan ijin diarahkan pada rangkain kegiatan untuk melihat bagaimana ijin itu diterbitkan, pihak-pihak mana saja yang berhubungan, yang didalamnya tercakup juga prosedur-prosedur yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Di dalam ilmu-ilmu sosial khususnya studi Ilmu Administrasi Publik, objek pengamatan dan penelitian yang merupakan pangkal dari pengetahuan ilmiah adalah gejala-gejala masyarakat yang lebih khusus, terdiri dari kejadian-kejadian yang konkret. Dalam melakukan penelitian ilmiah diperlukan metode penelitian yang mempunyai fungsi untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan dan sasaran serta untuk mengadakan pendekatan terhadap objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menggambarkan kondisi riil dari pelayanan yang ada di kota Malang, khususnya di dalam Dinas Perijinan Kota Malang. Tujuan dari peneliti adalah untuk memantapkan teori dan pengetahuan mengenai pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB). Berdasarkan tujuan tersebut sulit dilakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, tetapi penelitian dengan metode kualitatif.

Beberapa alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif daripada metode kuantitatif, seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2007,h.31-37), diantaranya:

1. Penelitian kuantitatif bertujuan membuat deskripsi objektif tentang fenomena yang sifatnya terbatas dan dapat dikontrol melalui beberapa intervensi. Sedangkan penelitian ini mencoba mengembangkan pengertian tentang suatu proses dan individu dengan memperhatikan konteks yang relevan.
2. Penelitian kuantitatif menjelaskan penyebab fenomena melalui pengukuran objektif dan analisis numerikal, dengan metode terstruktur formal, ditentukan terlebih dahulu, tidak luwes dan dijabarkan secara rinci terlebih dahulu sebelum penelitian dilakukan. Sedangkan tujuan penelitian ini lebih pada upaya memahami fenomena sosial dan memperbanyak pemahaman yang sifatnya mendalam, sehingga lebih sesuai dengan pendekatan kualitatif.
3. Strategi yang digunakan pada proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan mengumpulkan dokumen,

wawancara, serta mencatat data secara intensif. Atau dengan kata lain, biasanya metode penelitian kualitatif yaitu wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. Lain halnya dengan penelitian kuantitatif, dimana pengumpulan datanya lebih bersifat numerik, kode dikuantifikasikan, statistikal, dihitung dan diadakan pengukuran.

4. Dalam melakukan interpretasi data, kesimpulan dan generalisasi dalam penelitian kuantitatif diformulasikan pada akhir penelitian, dinyatakan dengan derajat kepercayaan tertentu yang ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan kesimpulan dari penelitian ini adalah tentatif, di-review atas dasar sesuatu yang masih berlangsung, hal ini tertuang dalam penelitian kualitatif.

Dari beberapa alasan diatas, peneliti dalam melakukan penelitian terhadap Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang menggunakan metode kualitatif. Pada prinsipnya penggunaan metode kualitatif ini berdasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu:

1. Metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak.
2. Metode kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden
3. Metode kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2007, h.9),

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif, artinya bahwa peneliti ingin mengungkapkan tema yang diangkat secara mendalam. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Bogdan&Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai "Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati" (Moleong, 2007, h.4)

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah yang diperoleh melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan lainnya. Ada 2 (dua) maksud tertentu yang ingin dicapai peneliti dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (Moleong, 2007, h.116). Artinya, peneliti melakukan pemilihan data yang relevan dengan penelitian ini ketika peneliti mengalami kebanjiran data, sehingga data yang tidak relevan dikeluarkan. Dikeluarkan yang tidak relevan bukan berarti dibuang, karena suatu saat data yang dikeluarkan tetap dapat dimanfaatkan peneliti ketika tertarik pada masalah yang belum tercakup dalam penelitiannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) yang terdiri dari:
 - a. Mekanisme penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan standart pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori, yaitu :
 - 1) Prosedur pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang yang ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu
 - a) Mekanisme pelayanan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB)
 - b) Persyaratan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB)
 - c) Sosialisasi dan proses pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang
 - 2) Waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan (IMB)
 - 3) Biaya pelayanan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB)
 - 4) Produk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - 5) Sarana dan prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang
 - 6) Kompetensi petugas pemberi layanan

- b. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam ijin mendirikan bangunan (IMB) yang dihadapi oleh Dinas Perijinan Kota Malang yang terdiri dari:
 - a. Faktor penghambat yang terdiri dari:
 - 1) Sumber Daya Manusia
 - a) Kurang responsif
 - b) Kurang informatif
 - c) Budaya organisasi buruk yang turun-temurun
 - d) Birokratis
 - 2) Kurangnya koordinasi yang baik antara instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
 - 3) Sarana dan Prasarana
 - a) Sarana di tempat pelayanan
 - b) Sarana Transportasi
 - b. Faktor eksternal
 - 1) Web Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang yang baru (<http://perijinan.malangkota.go.id>)
 - 2) Standart Pelayanan Publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang melalui keputusan Kepala Dinas Perijinan Kota Malang Nomor 01 Tahun 2008.

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap kejadian sebenarnya dari obyek yang akan dilakukan suatu penelitian. Situs penelitian adalah letak atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari keadaan yang diteliti. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kota Malang. Situs penelitian ini dilakukan di Dinas Perijinan Kota Malang Jl. A. Yani No.53 Malang, Telp/Fax. 489190. <http://perijinan.malangkota.go.id>. Secara umum

lokasi penelitian dan situs penelitian ini dilakukan atas dasar pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan substansi penelitian; dan
2. Dinas perijinan kota Malang telah meraih prestasi sebagai juara I pelayanan terbaik se-Bakorwil III dalam pemberian layanan publik bidang perijinan
3. Kota Malang merupakan kota pelajar sehingga terdapat banyak sumber-sumber Informasi seperti Internet, Toko buku dan perpustakaan umum yang dapat memudahkan penulis dalam mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini.

3.4 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland&Lofland dalam Moleong (2007, h.157) adalah kata-kata dan tindakan yang diamati peneliti dilapangan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang diperoleh dan berhubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti dari Dinas Perijinan Kota Malang yang menjadi objek penelitian. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan bagian yang terkait dengan proses pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang yaitu bidang pemrosesan dan penerbitan ijin. Wawancara dilakukan dengan Bapak Siswoyo sebagai Kepala Bidang Pelayanan Bapak Kirdji dari kepala seksi pemrosesan dan penerbitan ijin dan ibu Dra. Insulistyowati dari kepala sub bagian umum. Selain itu wawancara juga dilakukan dengan beberapa responden khususnya pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang.

2. Data Sekunder

Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dan mencatat data yang telah tersedia, yang tentunya berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder dapat diperoleh dari majalah, surat kabar, dokumen-dokumen

yang mempunyai hubungan dengan informasi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder terdiri dari arsip-arsip atau dokumen-dokumen, petunjuk teknis atau pelaksanaan tentang pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) yang diperoleh dari Dinas Perijinan Kota Malang. Data-data yang diperoleh dari Dinas Perijinan Kota Malang antara lain:

- a. Standart pelayanan publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang
- b. Indeks kepuasan masyarakat dari responden di Dinas Perijinan Kota Malang dalam layanan ijin mendirikan bangunan (IMB)
- c. Peraturan Walikota Malang tentang ijin mendirikan bangunan (IMB)
- d. Brosur tentang ijin mendirikan bangunan (IMB)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diusahakan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah. Oleh karena itu data tersebut harus valid, yaitu dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*).

Adapun cara yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah:

1. Interview/Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat dan direkam. Hasil dari wawancara merupakan data mentah yang harus diolah, dianalisis oleh peneliti.

Dalam penelitian ini digunakan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara untuk menjaga agar wawancara yang dilakukan dapat seluruhnya tercakup. Selain itu, pada beberapa objek yang diteliti. (Moleong, 2007, h.187)

2. Observasi (*Survey*)

Survey adalah metode untuk mengumpulkan informasi yang bersifat deskriptif, asosiatif, dan logika, sebab dan akibat mengenai kelompok besar dan

kelompok kecil melalui orang per orang, pos, metode elektronik (Danim, 1997, h.189). *Observant* sebagai pengumpul data berusaha mengamati keadaan yang wajar dan sebenarnya tanpa ada usaha untuk melakukan atau mempengaruhi atau memanipulasi objek.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, brosur, majalah, koran dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri

Peneliti adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif. Peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya. (Moleong, 2004, h.121)

2. Interview guide

Dalam hal ini penulis menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis besar pihak-pihak yang ditanyakan dalam proses wawancara. (Moleong, 2004, h.136)

3. Dokumentasi

Dalam hal ini penulis menggunakan data sekunder yang tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data ini dapat diperoleh dari arsip-arsip maupun dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat berupa alat tulis-menulis dan foto copy dokumentasi untuk mendapatkan data-data.

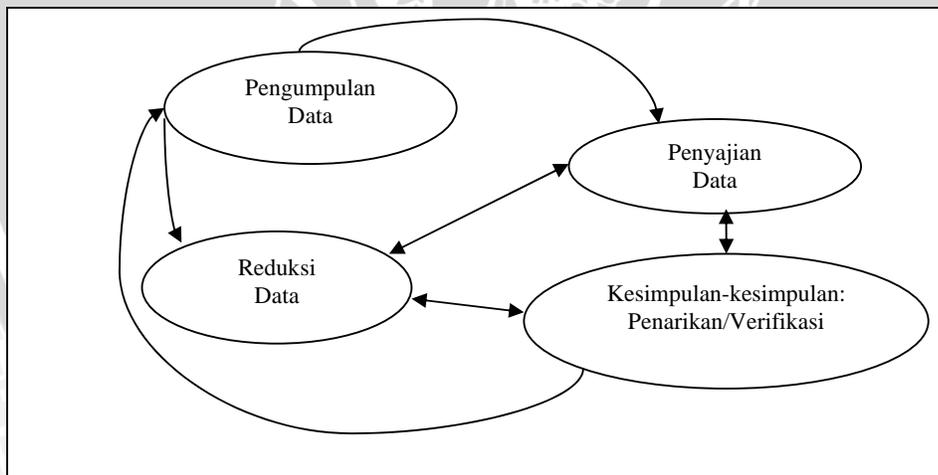
3.7 Analisis Data

Sebuah analisis data jenis apapun, pada dasarnya melibatkan cara berfikir tertentu yang menunjuk pada pengujian secara sistematis tentang suatu hal guna menemukan bagian-bagiannya hubungan antar bagian, dan hubungan dengan keseluruhan. Singarimbun dan Effendi (1995, h.263) mengartikan analisis data sebagai proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diintegrasikan. Setelah data tersebut disajikan dalam bentuk tabel guna

kepentingan analisis, maka selanjutnya peneliti membuat kesimpulan dari hasil penelitian secara menyeluruh berdasarkan temuan khusus dilapangan.

Secara umum metode analisis data keseluruhan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan model interaktif yang terdiri 3 (tiga) komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Miles and Huberman, 1992, h.20). Selanjutnya analisis yang dilakukan dengan memadukan secara interaktif ketiga komponen utama tersebut dimana peneliti selalu bergerak diantara kegiatan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Analisis data kualitatif dengan model interaktif digunakan peneliti pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar. Pada saat penelitian berlangsung dilapangan, proses verifikasi juga dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang diinginkan, ketika muncul keraguan dalam diri peneliti terhadap data yang diperoleh, maka secara langsung peneliti melakukan verifikasi terhadap informan. Secara sederhana proses tersebut dapat dilihat dari gambar di bawah ini:



Gambar: 1 Bagan Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles dan Huberman, (Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi 1992, h.20)

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi (Miles and Huberman, 1992, h.16). Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian data

Dimaksudkan untuk memudahkan peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi mungkin muncul sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran peneliti selama menulis, yang menjadi tinjauan ulang atau peninjauan kembali pada catatan lapangan. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus dapat ditarik kesimpulan.

Jadi, analisis data kualitatif model interaktif yang digunakan peneliti merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian analisis yang saling susul-menyusul dan senantiasa merupakan bagian dari lapangan (Miles and Huberman, 1992, h.20)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Dinas Perijinan Kota Malang

4.1.1 Latar Belakang Terbentuknya Dinas Perijinan Kota Malang

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah semakin menuntut daerah agar meningkatkan pelayanan masyarakat dan pembangunan daerahnya sendiri secara lebih mandiri, efektif dan efisien. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerahnya sendiri.

Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah Kota Malang merasa perlu untuk lebih meningkatkan kinerja pemerintahannya sesuai dengan tuntutan masyarakat di berbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Salah satu usaha Pemerintah Kota Malang dalam memenuhi tuntutan dan pelayanan masyarakat tersebut adalah dengan membentuk suatu pelayanan perijinan satu atap, yaitu UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu).

UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu) ini mempunyai fungsi utama memberikan pelayanan perijinan secara terpadu pada masyarakat. UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu) ini menjadi semacam wadah bagi masyarakat untuk mengurus beberapa perijinan yang kemudian oleh UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu) diteruskan ke masing-masing dinas teknis terkait untuk diproses lebih lanjut. Hal ini tentunya semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan ijin yang diperlukan karena masyarakat tinggal menyerahkan berkas persyaratan administrasinya ke UPMT (Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu). Selanjutnya pemohon ijin tersebut kembali lagi untuk mengambil surat ijin yang telah diterbitkan oleh masing-masing dinas terkait.

Akan tetapi, saat itu kinerja UPMT relatif kurang memadai karena UPMT hanya sebagai wadah dan perantara perijinan yang tidak mempunyai otoritas penuh untuk memproses dan menerbitkan suatu perijinan. Pihak yang mempunyai otoritas untuk memproses dan menerbitkan ijin tersebut adalah masing-masing dinas terkait dengan melalui persetujuan walikota terlebih dahulu. Pengurusan perijinan melalui UPMT tersebut menjadi sangat lama karena adanya prosedur

birokrasi yang sangat panjang karena kewenangan akhir untuk mengeluarkan persetujuan perijinan ada pada Walikota Malang, sehingga dengan sistem perijinan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Dengan diberlakukannya kebijakan desentralisasi pada tahun 2001 dimana sebagian besar kewenangan pusat didelegasikan pada Daerah, Pemerintah Kota Malang merasa perlu mengkaji berbagai perijinan yang telah maupun yang akan menjadi kewenangannya. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengenai susunan organisasi perangkat daerah yaitu Dinas sebagai unsur pelaksana daerah maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 09 Tahun 2000 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi dinas sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah serta SK Walikota Nomor 19 Tahun 2001 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Perijinan Kota Malang maka secara resmi pula dibentuk Dinas Perijinan Kota Malang pada Tahun 2001.

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perijinan Kota Malang

Visi berkaitan dengan pandangan ke depan yang menyangkut kemana instansi Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Perijinan Kota Malang harus dibawa dan diarahkan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan tujuan otonomi daerah yang harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna.

Visi Dinas Perijinan Kota Malang adalah:

“ Menuju Pelayanan Perijinan Satu Pintu yang Cepat dan Berkualitas “

Prinsip – prinsip dari visi diatas adalah :

1. Pelayanan Perijinan Satu Pintu, yaitu Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari Penerimaan Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Perijinan dan Pembayaran Retribusi/Pajak Perijinan dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang. Sehingga masyarakat yang mengurus atau mengajukan permohonan Perijinan hanya di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang.

2. Pelayanan Perijinan yang Cepat, yaitu :
 - a. Cepat dalam waktu penyelesaian ijin yang terukur mulai dari permohonan masuk sampai terbitnya keputusan Perijinan dengan ditentukannya Standar Waktu Minimal waktu penyelesaian ijin untuk tiap jenis ijin.
 - b. Cepat dan mudah dalam memperoleh persyaratan perijinan terutama persyaratan yang banyak melibatkan instansi terkait disederhanakan.
 - c. Cepat dalam pemrosesan pelayanan perijinan baik yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan maupun yang melibatkan instansi terkait dengan berperan aktif dalam pemrosesan ijin tersebut ditunjang dengan SDM dan sarana/prasarana perijinan yang memadai.
 - d. Cepat dalam informasi pelayanan perijinan yang transparan terutama dalam persyaratan, waktu penyelesaian, biaya perijinan dan menangani pengaduan masyarakat.

Dalam pelayanan perijinan yang cepat tersebut diatas, akan diperoleh efisiensi dalam biaya pelayanan perijinan.

3. Pelayanan Perijinan yang berkualitas, yaitu :
 - a. Produk perijinan yang diterbitkan Dinas Perijinan memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel) dan aman.
 - b. Dalam memberikan pelayanan perijinan, Dinas Perijinan didukung dengan :
 - 1) SDM yang berkualitas dan profesional
 - 2) Sarana dan Prasara yang memadai dan berkualitas.
 - 3) Data base perijinan yang didukung dengan SIM Perijinan.

Misi Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu pelayanan perijinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
2. Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur perijinan yang fungsional di dinas perijinan didalam melayani masyarakat di bidang perijinan.
3. Meningkatkan sarana dan prasana perijinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai.

4. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perijinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin dan Tim Teknis.
5. Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perijinan.

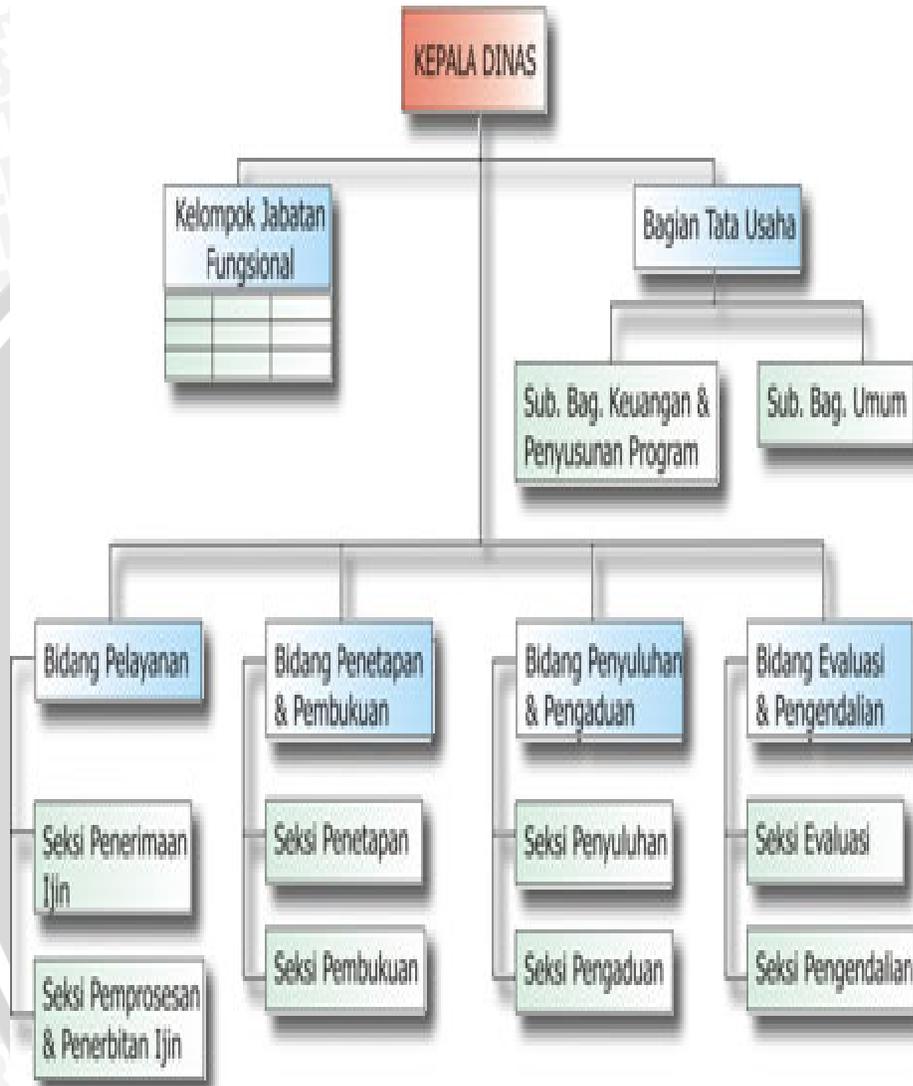
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang dan Keputusan Walikota Malang Nomor 347 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perijinan.
2. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dibidang pelayanan perijinan.
3. Pelaksanaan pelayanan di bidang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.
4. Pemberian pertimbangan/berita acara permohonan ijin.
5. Pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perijinan.
6. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan ijin sesuai dengan Kebijakan Kepala Daerah.
7. Pelaksanaan penelitian dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/unit kerja terkait.
9. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dibidang perijinan.
10. Pemberdayaan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD).
11. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kerarsipan,
12. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
13. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang

Adapun susunan struktur organisasi Dinas Perijinan Kota Malang meliputi :



Gambar 2 : Diagram Strukur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Keterangan gambar:

1. Kepala Dinas;

Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a. Memimpin dan melakukan koordinasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Perijinan Kota Malang
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah

2. Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perencanaan program, kegiatan administrasi umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, dan urusan rumah tangga. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan pelaporan Dinas
- b. Pelaksana tata usa dan tata kearsipan
- c. Pelaksana tata usaha keuangan dan perlengkapan
- d. Pelaksana tata usaha kepegawaian
- e. Pelaksana urusan rumah tangga dinas dan keprotokolan
- f. Pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang tugasnya

3. Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan mempunyai tugas fasilitasi pelayanan penerimaan berkas, pemrosesan dan penerbitan perijinan. Untuk melaksanakan tugas tersebut bidang pelayanan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksana layanan informasi umum dan teknis setiap jenis pengajuan perijinan oleh masyarakat dan badan hukum
- b. Pelaksana penelitian, pengaturan, pencatatan, pendaftaran setiap pengajuan perijinan
- c. Pelaksana pelayanan bantuan nasihat teknis permasalahan perijinan
- d. Pelaksana klarifikasi kendala teknis antara pemohon dengan instansi pemroses
- e. Pelaksana koordinasi tim pertimabangan pelayanan perijinan
- f. Pelaksana penerbitan dan penolakan pengajuan permohonan perijinan

- g. Pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya
- h. Pemrosesan perijinan mulai dari penerimaan permohonan yang sudah lengkap (loket penerimaan ijin) sampai proses penerbitan keputusan ijin.

4. Bidang Penetapan dan Pembukuan

Bidang penetapan dan pembukuan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rencana dan program, bahan rumusan dan penjabaran kebijakan teknis serta melaksanakan penetapan, perhitungan, pembukuan dan pelaporan retribusi. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang penetapan dan pembukuan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksana penyiapan rencana dan program bahan perumusan dan penjabaran kebijakan teknis, seta perhitungan dan penetapan retribusi
- b. Pelaksana penyiapan rencana danm program bahan perumusan dan penjabaran kebijakan teknis
- c. Pelaksana penyiapan rencana dan program bahan perumusan dan penjabaran kebijakan teknis evaluasi retribusi
- d. Pelaksana koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka melaksanakan tugas
- e. Pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

5. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

Bidang penyuluhan dan pengaduan mempunyai tugas melakukan penyiapan rencana penelitian dan pengembangan program, bahan perumusan, penjabaran kebijaksanaan teknis, evaluasi dan penyuluhan pelayanan perijinan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut bidang penyuluhan dan pengaduan mempunyai fungsi:

- a. Memberikan informasi perijinan (loket informasi) dan tempat pengaduan dari semua jenis pengaduan terkait pelayanan perijinan yang di laksanakan oleh Dinas Perijinan (Ruang pengaduan).

- b. Pelaksana penyiapan rencana penelitian dan pengembangan, bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis, serta evaluasi dan penyuluhan pelayanan perijinan
- c. Pelaksana penyiapan rencana dan program, bahan perumusan dan penjabaran kebijakan teknis, pembinaan sistem pelayanan
- d. Penyusunan materi evaluasi dan penyuluhan sistem pelayanan
- e. Pelaksana koordinasi dengan unit kerja terkait dalam rangka pelaksanaan tugas
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya

6. Bidang Evaluasi dan Pengendalian

Bidang evaluasi dan pengendalian mempunyai tugas melaksanakan evaluasi dan pengendalian pelayanan perijinan kepada masyarakat untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang evaluasi dan pengendalian mempunyai fungsi:

- a. pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan penyusunan program kerja bidang evaluasi dan pengendalian
- b. pendataan dan inventarisasi permasalahan pelayanan intern dan ekstern perijinan
- c. pelaksanaan penyiapan rencana penelitian dan pengembangan sistem pelayanan perijinan
- d. pengendalian terhadap ijin yang telah diterbitkan
- e. pengendalian terhadap ijin yang telah berakhir dan tidak berlaku
- f. pelaksanaan koordinasi dengan instansi lain dalam pelaksanaan penyidikan dan penindakan terhadap penyalahgunaan ijin
- g. penyiapan bahan perumusan penjabaran teknis pelayanan perijinan
- h. pelaksanaan penyiapan rencana program, bahan perumusan dan penjabaran kebijaksanaan teknis pelayanan perijinan
- i. penyusunan materi evaluasi dan pengendalian sistem pelayanan
- j. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- k. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

1. mengevaluasi mekanisme pelayanan perijinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang (tiap bidang) dan membuat laporan kepada Kepala Dinas terkait hasil evaluasi tersebut.

4.2 Penyajian Data

Penyajian data merupakan penjabaran dari hasil penelitian berdasarkan pada fokus penelitian. Adapun fokus dari penelitian ini adalah:

Mengenai pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) yang terdiri dari:

4.2.1 Mekanisme penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan standart pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori, yaitu :

4.2.1.1 Prosedur Pelayanan yang ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu:

a. Mekanisme Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan

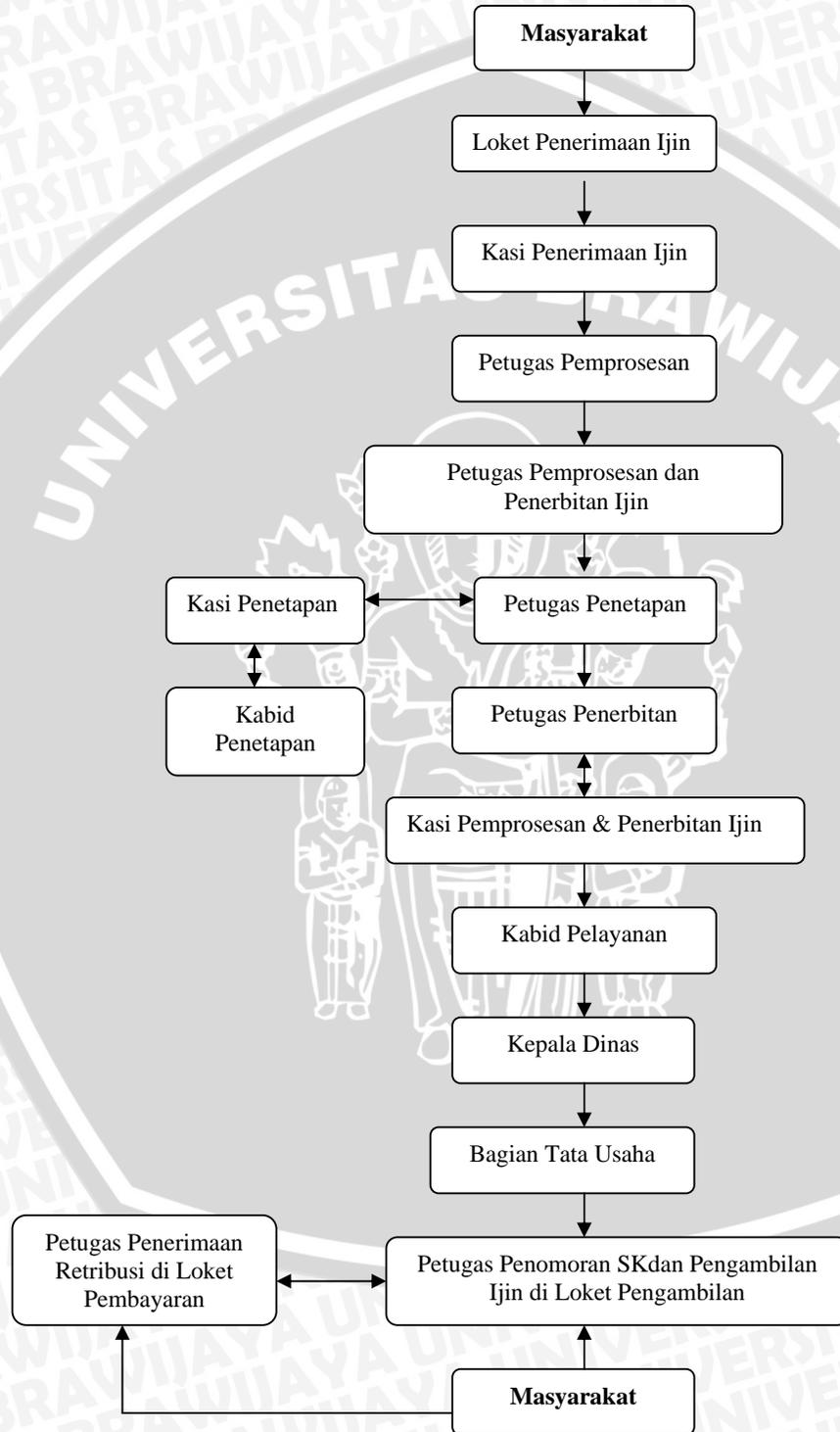
Prosedur perijinan merupakan suatu metode proses persetujuan berdasarkan Undang-Undang yang dilakukan oleh badan yang berwenang dengan tujuan agar suatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan cara-cara yang ditentukan. Pada saat sebelum dibentuk Dinas Perijinan Kota Malang yaitu pada saat masih berstatus UPMT, berdasarkan SK Walikota Malang No.507 Tahun 2002 prosedur perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang adalah pemohon ijin menyerahkan berkas persyaratan pada loket UPMT, kemudian UPMT meneruskannya pada masing-masing dinas terkait untuk diteruskan ke Walikota Malang untuk disetujui. Prosedur ini dirasakan terlalu panjang karena harus melalui bagian hukum Pemerintah Kota Malang, asisten sekretaris daerah, sekretaris daerah dan walikota itu sendiri. Seiring dengan berjalannya otonomi daerah maka pada tahun 2004 Dinas Perijinan Kota Malang meningkatkan pelayanan perijinan dengan menerapkan sistem pelayanan satu atap pada prosedur pelayanan perijinan, tetapi sistem pelayanan satu atap ini dinilai masih kurang efisien dan efektif, dimana masyarakat pengguna jasa masih melewati banyak meja atau pintu walaupun sudah berada dalam satu gedung selain itu tidak secara signifikan menciptakan transparansi prosedur, waktu, persyaratan dan biaya.

Adanya beberapa kelemahan dari 2 (dua) mekanisme pelayanan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang tersebut maka Dinas Perijinan Kota Malang berusaha meningkatkan pelayanan perijinan dengan menerapkan pelayanan satu pintu. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2007, Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan perijinan menggunakan sistem satu pintu, yaitu masyarakat yang mengajukan ijin hanya datang ke Dinas Perijinan baik mengajukan permohonan maupun mengambil ijin yang sudah terbit. Proses pelayanan ijin khususnya pada prosedur Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) mulai dari permohonan masuk sampai diterbitkan surat ijinnya, melalui beberapa tahapan yaitu :

1. Mekanisme perijinan yang diproses oleh Dinas Perijinan Kota Malang tanpa rekomendasi dari instansi terkait (SKPD)/tim pertimbangan ijin

Mekanisme perijinan yang diproses oleh Dinas Perijinan Kota Malang tanpa rekomendasi dari instansi terkait atau Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD)/tim pertimbangan ijin yaitu Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal/rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal/rumah tinggal campuran dengan luas maksimal 100 m² berlantai 1 (satu). Prosedur perijinan yang diproses oleh Dinas Perijinan Kota Malang tanpa rekomendasi dari instansi terkait (SKPD)/tim pertimbangan ijin dapat digambarkan melalui bagan dibawah ini:

Gambar 3
Mekanisme Proses Penyelesaian IMB
Tanpa Rekomendasi Dari Dinas Kimpraswil/Tim Pertimbangan Ijin



Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang 2008

Tahapan-tahapan mekanisme perijinan tanpa Rekomendasi dari Dinas Kimpraswil atau Tim Pertimbangan Ijin yaitu:

1. Pemohon datang ke Loker Penerimaan Ijin pada Dinas Perijinan dengan membawa persyaratan lengkap dan petugas menerima serta meneliti berkas kelengkapan persyaratan administrasi Permohonan IMB dari Pemohon (masyarakat).
2. Loker Penerimaan Ijin menyerahkan berkas yang memenuhi persyaratan kepada Kasi Penerimaan Ijin untuk diproses lebih lanjut.
3. Kasi Penerimaan Ijin menandatangani berkas yang memenuhi persyaratan administrasi kemudian diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan IMB, selanjutnya dibuatkan tanda terima penerimaan berkas permohonan kepada Pemohon (sebagai tanda bukti pengambilan SKRD pada saat pembayaran retribusi) dan diberi penjelasan teknis, batas waktu penyelesaian proses perijinan serta memberikan informasi retribusi IMB kepada Pemohon. Khusus untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, apabila petugas teknis yang ada di Loker Penerimaan Ijin dapat memastikan permohonan dimaksud dapat diterbitkan ijinnya, maka Pemohon dapat membayar retribusi kepada Pembantu Bendahara Penerimaan yang bertugas sebagai Kasir setelah dibuatkan perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam SKRD oleh Petugas dari Seksi Penetapan yang berada di Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi (tanda terima pembayaran Retribusi dalam bentuk SKRD merupakan tanda bukti untuk pengambilan ijin yang sudah terbit di Loker Pengambilan Ijin).
4. Kasi Penerimaan Ijin menyerahkan berkas lengkap kepada Petugas Seksi Pemrosesan untuk diproses lebih lanjut
5. Untuk permohonan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi langsung diproses ke penerbitan ijin untuk diproses lebih lanjut kemudian diserahkan kembali kepada petugas pemrosesan untuk diserahkan kepada petugas Seksi Penetapan untuk diproses lebih lanjut
6. Petugas pemrosesan menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas seksi penetapan untuk diproses lebih lanjut.

7. Petugas Seksi Penetapan membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam bentuk Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD)
8. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) diserahkan kepada kepala bidang penetapan untuk ditandatangani.
9. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan dikembalikan kepada Kepala Seksi Penetapan
10. Kepala Seksi Penetapan menyerahkan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan diserahkan kepada petugas penerbitan.
11. Petugas Penerbitan menyerahkan berkas-berkas persyaratan dan SKRD kepada Kepala Seksi pemrosesan dan Penerbitan Ijin untuk diproses lebih lanjut untuk diteliti kembali dan menyesuaikan lampiran gambar dengan *advice planning* (AP)
12. Petugas penerbitan menyerahkan semua berkas kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk ditandatangani gambar bangunannya dan diparaf Keputusan IMB, selanjutnya Keputusan IMB diajukan kepada Kepala Dinas Perijinan untuk ditandatangani.
13. Keputusan IMB yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk diberi nomor dan pengarsipan berkas permohonan beserta salinan Keputusan IMB dan lampiran gambar, sedangkan Keputusan IMB beserta lampiran gambar untuk Pemohon yang sudah diberi nomor diserahkan kepada Petugas Locket Pengambilan Ijin.
14. Pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB langsung di Dinas Perijinan atau Bank yang telah ditunjuk. Apabila pembayaran retribusi langsung di Dinas Perijinan, pada waktu yang telah ditentukan Pemohon mendatangi Locket Perhitungan dan Penetapan Retribusi untuk mengambil SKRD IMB dan membayar biaya retribusi sebagaimana yang tertera di SKRD kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan yang berada di Locket Pembayaran Retribusi/Pajak. Apabila pembayaran retribusi dilakukan melalui Bank atau ATM, Pemohon menunjukkan bukti

pembayaran dari Bank atau ATM kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan sebagai tanda bukti telah melakukan pembayaran retribusi.

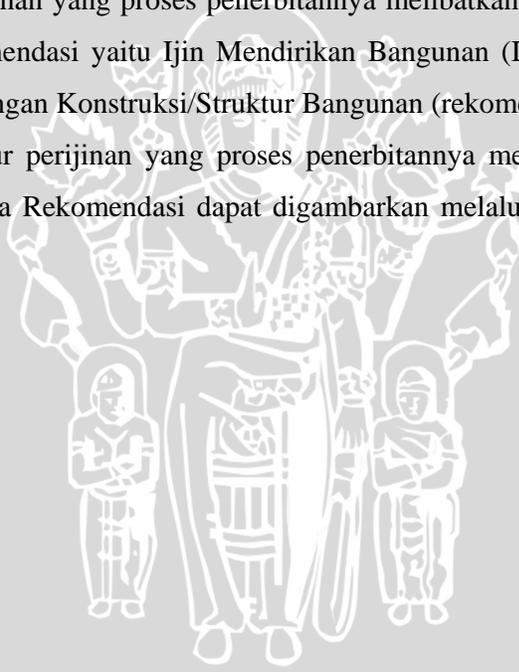
15. Setelah membayar Retribusi, petugas Pembantu Bendahara Penerimaan membuat Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB di SKRD untuk diserahkan kepada Pemohon.

16. Pemohon menyerahkan Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB kepada Petugas Loker Pengambilan Ijin.

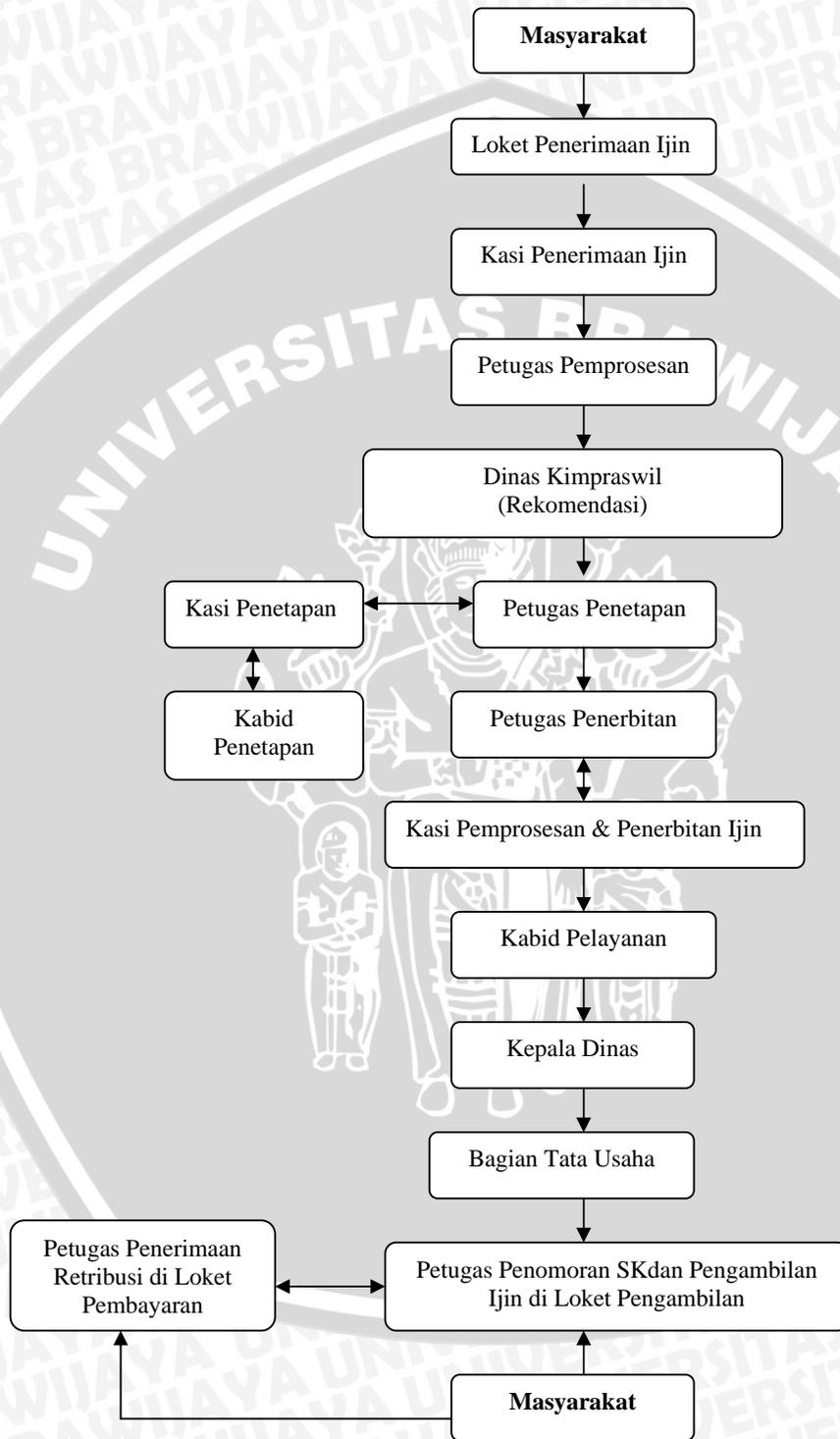
17. Petugas Loker Pengambilan Ijin menyerahkan Surat IMB kepada Pemohon

2. Mekanisme perijinan yang proses penerbitannya melibatkan instansi (SKPD) terkait berupa Rekomendasi

Mekanisme perijinan yang proses penerbitannya melibatkan instansi (SKPD) terkait berupa Rekomendasi yaitu Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang wajib Melampirkan Perhitungan Konstruksi/Struktur Bangunan (rekomendasi dari Dinas Kimpraswil). Prosedur perijinan yang proses penerbitannya melibatkan instansi (SKPD) terkait berupa Rekomendasi dapat digambarkan melalui bagan dibawah ini:



Gambar 4
Mekanisme Proses Penyelesaian IMB Dengan Rekomendasi Dari Dinas Kimpraswil



Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang 2008

Tahapan-tahapan mekanisme perijinan dengan Rekomendasi dari Dinas Kimpraswil:

1. Pemohon datang ke Loker Penerimaan Ijin pada Dinas Perijinan dengan membawa persyaratan lengkap dan petugas menerima serta meneliti berkas kelengkapan persyaratan administrasi Permohonan IMB dari Pemohon (masyarakat).
2. Loker Penerimaan Ijin menyerahkan berkas yang memenuhi persyaratan kepada Kasi Penerimaan Ijin untuk diproses lebih lanjut.
3. Kasi Penerimaan Ijin menandatangani berkas yang memenuhi persyaratan administrasi kemudian diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan IMB, selanjutnya dibuatkan tanda terima penerimaan berkas permohonan kepada Pemohon (sebagai tanda bukti pengambilan SKRD pada saat pembayaran retribusi) dan diberi penjelasan teknis, batas waktu penyelesaian proses perijinan serta memberikan informasi retribusi IMB kepada Pemohon. Khusus untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, apabila petugas teknis yang ada di Loker Penerimaan Ijin dapat memastikan permohonan dimaksud dapat diterbitkan ijinnya, maka Pemohon dapat membayar retribusi kepada Pembantu Bendahara Penerimaan yang bertugas sebagai Kasir setelah dibuatkan perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam SKRD oleh Petugas dari Seksi Penetapan yang berada di Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi (tanda terima pembayaran Retribusi dalam bentuk SKRD merupakan tanda bukti untuk pengambilan ijin yang sudah terbit di Loker Pengambilan Ijin).
4. Kasi Penerimaan Ijin menyerahkan berkas lengkap kepada Petugas Seksi Pemrosesan untuk diproses lebih lanjut
5. Untuk permohonan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi Petugas Teknis Seksi Pemrosesan membuat Surat Permohonan Rekomendasi kepada Dinas Kimpraswil yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan. Petugas Dinas Kimpraswil meneliti kelayakan teknis bangunan beserta perhitungan konstruksi berdasarkan permohonan IMB yang diajukan oleh Dinas Perijinan. Hasil dari kelayakan tersebut yang

memenuhi persyaratan teknis dibuatkan rekomendasi ijin bangunan serta diserahkan kembali kepada Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan beserta berkas lengkap. Sedangkan untuk permohonan yang tidak memenuhi kelayakan teknis, berkas pengajuan dikembalikan kepada Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan untuk dikembalikan kepada Pemohon melalui Loker Penerimaan Ijin.

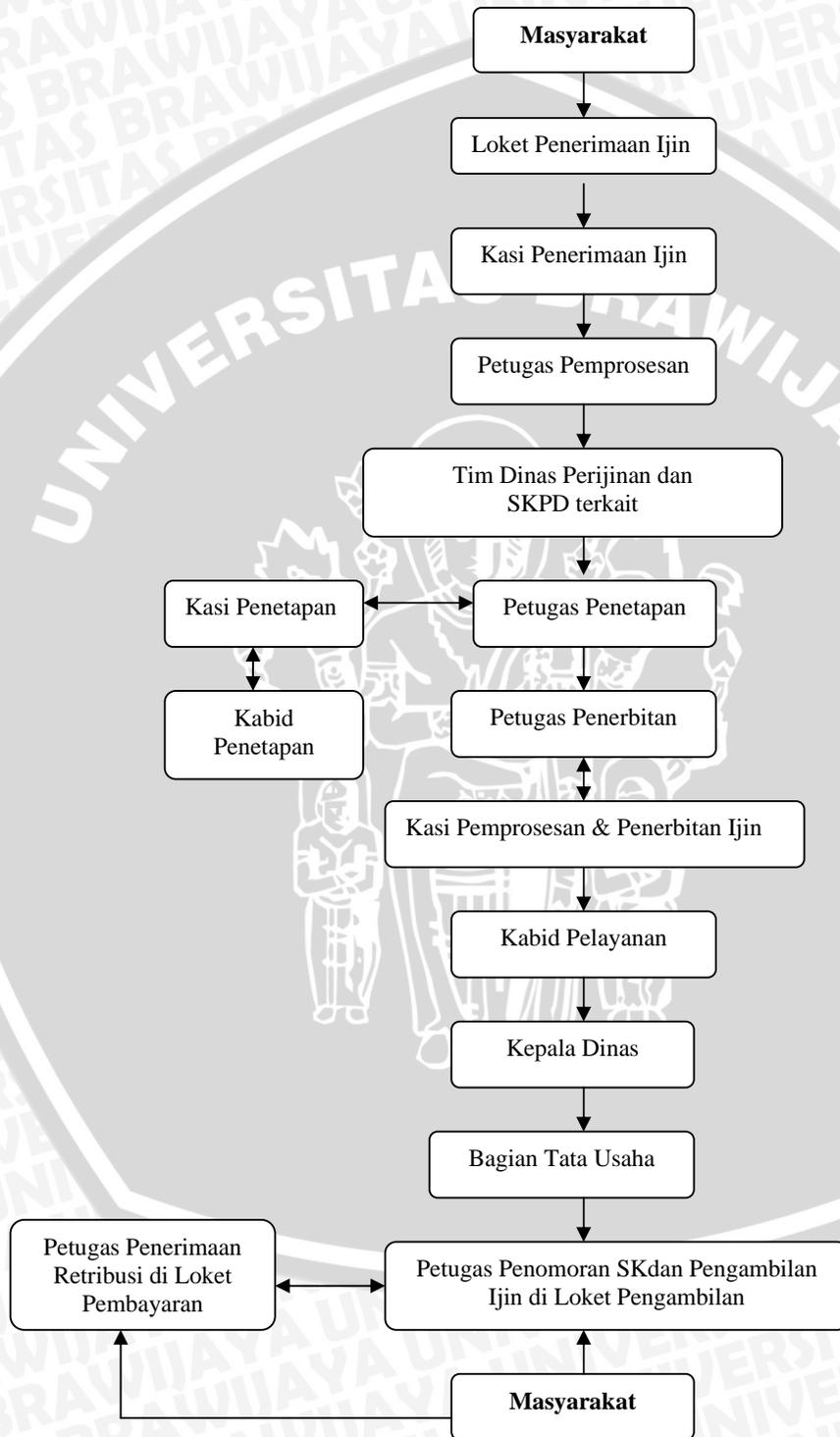
6. Petugas pemrosesan menyerahkan berkas persyaratan dan rekomendasi kepada petugas seksi penetapan untuk diproses lebih lanjut.
7. Petugas Seksi Penetapan membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam bentuk Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD)
8. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) diserahkan kepada kepala bidang penetapan untuk ditandatangani.
9. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan dikembalikan kepada Kepala Seksi Penetapan
10. Kepala Seksi Penetapan menyerahkan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan diserahkan kepada petugas penerbitan.
11. Petugas Penerbitan menyerahkan berkas-berkas persyaratan dan SKRD kepada Kepala Seksi pemrosesan dan Penerbitan Ijin untuk diproses lebih lanjut untuk diteliti kembali dan menyesuaikan lampiran gambar dengan *advice planning* (AP)
12. Petugas penerbitan menyerahkan semua berkas kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk ditandatangani gambar bangunannya dan diparaf Keputusan IMB, selanjutnya Keputusan IMB diajukan kepada Kepala Dinas Perijinan untuk ditandatangani.
13. Keputusan IMB yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk diberi nomor dan pengarsipan berkas permohonan beserta salinan Keputusan IMB dan lampiran gambar, sedangkan Keputusan IMB beserta lampiran gambar untuk Pemohon yang sudah diberi nomor diserahkan kepada Petugas Loker Pengambilan Ijin.

14. Pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB langsung di Dinas Perijinan atau Bank yang telah ditunjuk. Apabila pembayaran retribusi langsung di Dinas Perijinan, pada waktu yang telah ditentukan Pemohon mendatangi Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi untuk mengambil SKRD IMB dan membayar biaya retribusi sebagaimana yang tertera di SKRD kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan yang berada di Loker Pembayaran Retribusi/Pajak. Apabila pembayaran retribusi dilakukan melalui Bank atau ATM, Pemohon menunjukkan bukti pembayaran dari Bank atau ATM kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan sebagai tanda bukti telah melakukan pembayaran retribusi.
15. Setelah membayar Retribusi, petugas Pembantu Bendahara Penerimaan membuat Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB di SKRD untuk diserahkan kepada Pemohon.
16. Pemohon menyerahkan Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB kepada Petugas Loker Pengambilan Ijin.
17. Petugas Loker Pengambilan Ijin menyerahkan Surat IMB kepada Pemohon.

3. Mekanisme perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin /Tim Teknis

Mekanisme perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin /Tim Teknis berupa Berita Acara dari tim tersebut (tanpa rekomendasi dari SKPD terkait) yaitu Ijin Mendirikan Bangunan bagi bangunan yang sudah berdiri. Prosedur perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin /Tim Teknis dapat digambarkan melalui bagan dibawah ini:

Gambar 5
Mekanisme Proses Penyelesaian IMB
Dengan Rekomendasi Dari Tim Pertimbangan Ijin



Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang 2008

Tahapan-tahapan mekanisme perijinan dengan Rekomendasi dari Tim Pertimbangan Ijin:

1. Pemohon datang ke Loker Penerimaan Ijin pada Dinas Perijinan dengan membawa persyaratan lengkap dan petugas menerima serta meneliti berkas kelengkapan persyaratan administrasi Permohonan IMB dari Pemohon (masyarakat).
2. Loker Penerimaan Ijin menyerahkan berkas yang memenuhi persyaratan kepada Kasi Penerimaan Ijin untuk diproses lebih lanjut.
3. Kasi Penerimaan Ijin menandatangani berkas yang memenuhi persyaratan administrasi kemudian diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan IMB, selanjutnya dibuatkan tanda terima penerimaan berkas permohonan kepada Pemohon (sebagai tanda bukti pengambilan SKRD pada saat pembayaran retribusi) dan diberi penjelasan teknis, batas waktu penyelesaian proses perijinan serta memberikan informasi retribusi IMB kepada Pemohon. Khusus untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, apabila petugas teknis yang ada di Loker Penerimaan Ijin dapat memastikan permohonan dimaksud dapat diterbitkan ijinnya, maka Pemohon dapat membayar retribusi kepada Pembantu Bendahara Penerimaan yang bertugas sebagai Kasir setelah dibuatkan perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam SKRD oleh Petugas dari Seksi Penetapan yang berada di Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi (tanda terima pembayaran Retribusi dalam bentuk SKRD merupakan tanda bukti untuk pengambilan ijin yang sudah terbit di Loker Pengambilan Ijin).
4. Kasi Penerimaan Ijin menyerahkan berkas lengkap kepada Petugas Seksi Pemrosesan untuk dijadwalkan peninjauan oleh tim teknis
5. Peninjauan lapangan oleh Tim Teknis dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh anggota Tim, yaitu:
 - a. Untuk bangunan antara gambar dan kondisi di lapangan yang sesuai serta tidak ada pelanggaran (terutama pada peruntukan, GSP/GSJ dan GSB) permohonan IMB yang sudah berdiri akan diproses lebih lanjut

- b. Untuk bangunan antara gambar dan kondisi lapangan tidak sesuai kan dikembalikan kepada pemohon melalui loket penerimaan ijin
- c. Untuk bangunan antara gambar dan kondisi lapangan sesuai namun terdapat pelanggaran, maka:
 - 1) Pelanggaran bangunan yang terdapat pada Ruang Milik Jalan (RUMIJA)/Daerah Milik Jalan (DAMIJA) yang melanggar GSI/GSP yang sudah terbentuk (sudah ada) wajib dibongkar terlebih dahulu sebelum diproses lebih lanjut
 - 2) Pelanggaran bangunan terdapat GSB maupun Sempadan Sungai/Saluran, apabila dilihat dari faktor keamanan dan kenyamanan pengguna bangunan maupun lingkungan sekitar dinilai tidak membahayakan maka permohonan ijin akan diproses lebih lanjut oleh Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin dengan memberi tanda atau arsiran pelanggaran dimaksud
 - 3) Pelanggaran bangunan terdapat pada GSB maupun Sempadan Sungai/Saluran, apabila dilihat dari faktor keamanan dan kenyamanan pengguna bangunan maupun lingkungan sekitarnya dinilai membahayakan maka permohonan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon melalui loket penerimaan ijin
 - 4) Untuk bangunan yang fungsi dan bentuk bangunan antara AP dan kondisi lapangan tidak sesuai, maka permohonan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon melalui loket penerimaan ijin untuk direvisi atau mengganti AP pada keterangan bentuk dan fungsi bangunan sesuai kondisi di lapangan
6. Petugas pemrosesan menyerahkan berkas persyaratan dan berita acara peninjauan lapangan kepada Seksi Penetapan untuk diproses lebih lanjut.
7. Petugas Seksi Penetapan membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi dalam bentuk Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD)
8. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) diserahkan kepada kepala bidang penetapan untuk ditandatangani.
9. Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan dikembalikan kepada Kepala Seksi Penetapan

10. Kepala Seksi Penetapan menyerahkan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Penetapan diserahkan kepada petugas penerbitan.
11. Petugas Penerbitan menyerahkan berkas-berkas persyaratan dan SKRD kepada Kepala Seksi pemrosesan dan Penerbitan Ijin untuk diproses lebih lanjut untuk diteliti kembali dan menyesuaikan lampiran gambar dengan *advice planning* (AP)
12. Petugas penerbitan menyerahkan semua berkas kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk ditandatangani gambar bangunannya dan diparaf Keputusan IMB, selanjutnya Keputusan IMB diajukan kepada Kepala Dinas Perijinan untuk ditandatangani.
13. Keputusan IMB yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk diberi nomor dan pengarsipan berkas permohonan beserta salinan Keputusan IMB dan lampiran gambar, sedangkan Keputusan IMB beserta lampiran gambar untuk Pemohon yang sudah diberi nomor diserahkan kepada Petugas Loker Pengambilan Ijin.
14. Pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB langsung di Dinas Perijinan atau Bank yang telah ditunjuk. Apabila pembayaran retribusi langsung di Dinas Perijinan, pada waktu yang telah ditentukan Pemohon mendatangi Loker Perhitungan dan Penetapan Retribusi untuk mengambil SKRD IMB dan membayar biaya retribusi sebagaimana yang tertera di SKRD kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan yang berada di Loker Pembayaran Retribusi/Pajak. Apabila pembayaran retribusi dilakukan melalui Bank atau ATM, Pemohon menunjukkan bukti pembayaran dari Bank atau ATM kepada petugas Pembantu Bendahara Penerimaan sebagai tanda bukti telah melakukan pembayaran retribusi.
15. Setelah membayar Retribusi, petugas Pembantu Bendahara Penerimaan membuat Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB di SKRD untuk diserahkan kepada Pemohon.
16. Pemohon menyerahkan Tanda Terima Pembayaran Retribusi IMB kepada Petugas Loker Pengambilan Ijin.

17. Petugas Loker Pengambilan Ijin menyerahkan Surat IMB kepada Pemohon

Semua mekanisme diatas adalah prosedur baku pada Dinas Perijinan Kota Malang. mekanisme tersebut berlaku pada siapa saja yang hendak mengurus perijinan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Hal ini seperti dikatakan oleh Bapak Kirdji selaku Kepala Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang :

“Mekanisme masing-masing ijin sudah diatur ketentuannya, baik oleh Peraturan Daerah maupun SK Walikota Malang, dan semuanya berlaku pada siapa saja yang mengajukan ijin” (wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 01 april 2008, pukul 12.00 WIB)

Dalam pelaksanaan pelayanan perijinan satu pintu tersebut terdapat pemangkasan terhadap beberapa prosedur perijinan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Kirdji selaku Kepala Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang. Khusus dalam pelayanan ijin mendirikan bangunan (IMB) pemangkasan tersebut dapat terlihat dari :

“ Pengurusan IMB rumah tangga dua lantai tidak membutuhkan lagi rekomendasi dari dinas terkait, cukup jaminan konstruksi saja. Selain itu rumah campuran (rukan dan ruko) maksimal 100 meter persegi tidak membutuhkan rekomendasi dinas kimpraswil. Hanya jaminan konstruksi. Dan yang terakhir adalah pembaruan izin usaha tidak membutuhkan persetujuan tetangga, RT, dan RW. Izin usaha baru hanya butuh pengetahuan sampai kelurahan.” (wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 01 April 2008, Jam 12.00 WIB)

Adanya pemangkasan terhadap prosedur perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) membuat jumlah pemohon yang mengajukan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang menjadi meningkat. Hal ini dapat dilihat pada data proses Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang periode April-Juli 2008 berikut:

Tabel 1: Perkembangan Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Periode April-Juli 2008

Bulan	Penerimaan	Pending	Proses	Perhitungan	Siap Cetak	Terbit	Diambil
April	190	1	1	28	18	89	70
Mei	271	0	1	3	3	19	236
Juni	249	1	3	12	6	16	196
Juli	327	3	0	12	10	17	286

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang 2008

Berdasarkan Tabel Perkembangan Pengurusan IMB Periode April-Juni 2008 dapat dilihat bahwa masyarakat yang mengajukan permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) tiap bulan mengalami peningkatan. Berdasarkan gambar Tabel Daftar Proses Perijinan IMB Periode April-Juni 2008 diatas dapat diketahui bahwa pada bulan April-Juli 2008 jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan meningkat rata-rata 7% tiap bulan. Adanya pemangkasan terhadap prosedur perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) menghasilkan dampak yang positif bagi Dinas Perijinan Kota Malang yaitu membuat jumlah pemohon yang mengajukan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang menjadi meningkat. Adanya peningkatan jumlah pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang tentu saja dapat menaikkan retribusi perijinan dan membawa dampak kenaikan pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Malang.

b. Persyaratan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan

Persyaratan merupakan faktor terpenting dalam kepengurusan suatu perijinan. Dalam kepengurusan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) terdapat beberapa persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan ijin mendirikan bangunan (IMB). Persyaratan-persyaratan dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan terdiri dari :

1. Mengisi formulir bermaterai secukupnya (formulir disediakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang).
2. Foto copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukkan aslinya) rangkap 2 (dua)

3. Asli atau fotocopy *Advice Planning* (AP) yang telah dilegalisir Dinas terkait kota Malang (Dinas Wasbangdal Kota Malang) rangkap 2 (dua) dan untuk IMB Reklame Tetap/Permanen pada ukuran diatas 8 (delapan) m² yang titik lokasinya di RUMIJA Eksisting;
4. Foto Copy kepemilikan/sertifikat tanah yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang, rangkap 2 (dua) dan apabila bukan tanah sendiri melampirkan asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Kuasa dari Pemilik Tanah atau Ahli Waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia;
5. Asli atau fotocopy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai cukup untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal/rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal/rumah tinggal campuran dengan luas maksimal 100 m² berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri dan Permohonan IMB Reklame yang Sudah Berdiri);
6. Perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan angka 4 (empat) dan Bangunan Reklame dengan ukuran diatas 8 (delapan) m²; yang dinuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangi rangkap 2 (dua)
7. Lightdruck atau cetak printer gambar bangunan yang berskala (1:100/1:200) rangkap 3 (tiga) untyuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan kontruksi dan rangkap 2 (dua) yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan kontruksi, dan dicantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas rencana gambar bangunan tersebut; meliputi :
 - a. Untuk permohonan IMB baru meliputi rencana gambar : denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; potongan memanjang; potongan melintang; atap; pondasi; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP;

- b. Untuk permohonan IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri sesuai kondisi lapangan meliputi gambar : denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi bangunan sesuai AP;
 - c. Untuk permohonan IMB Reklame baik baru maupun sudah berdiri meliputi gambar : tampak muka/depan; tampak samping; potongan memanjang; potongan melintang; pondasi; situasi titik reklame sesuai AP atau sesuai kondisi lapangan;
8. Asli atau fotocopy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan yang dimohon untuk bangunan diluar ketentuan angka 5 (lima); Permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB reklame yang berada di tanah sendiri tidak diwajibkan;
 9. Asli rekomendasi dari dinas terkait beserta dokumennya apabila dalam AP diisyaratkan harus dilengkapi AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL;
 10. Asli atau fotocopy rangkap 1 (satu) untuk Surat Pernyataan Kesanggupan

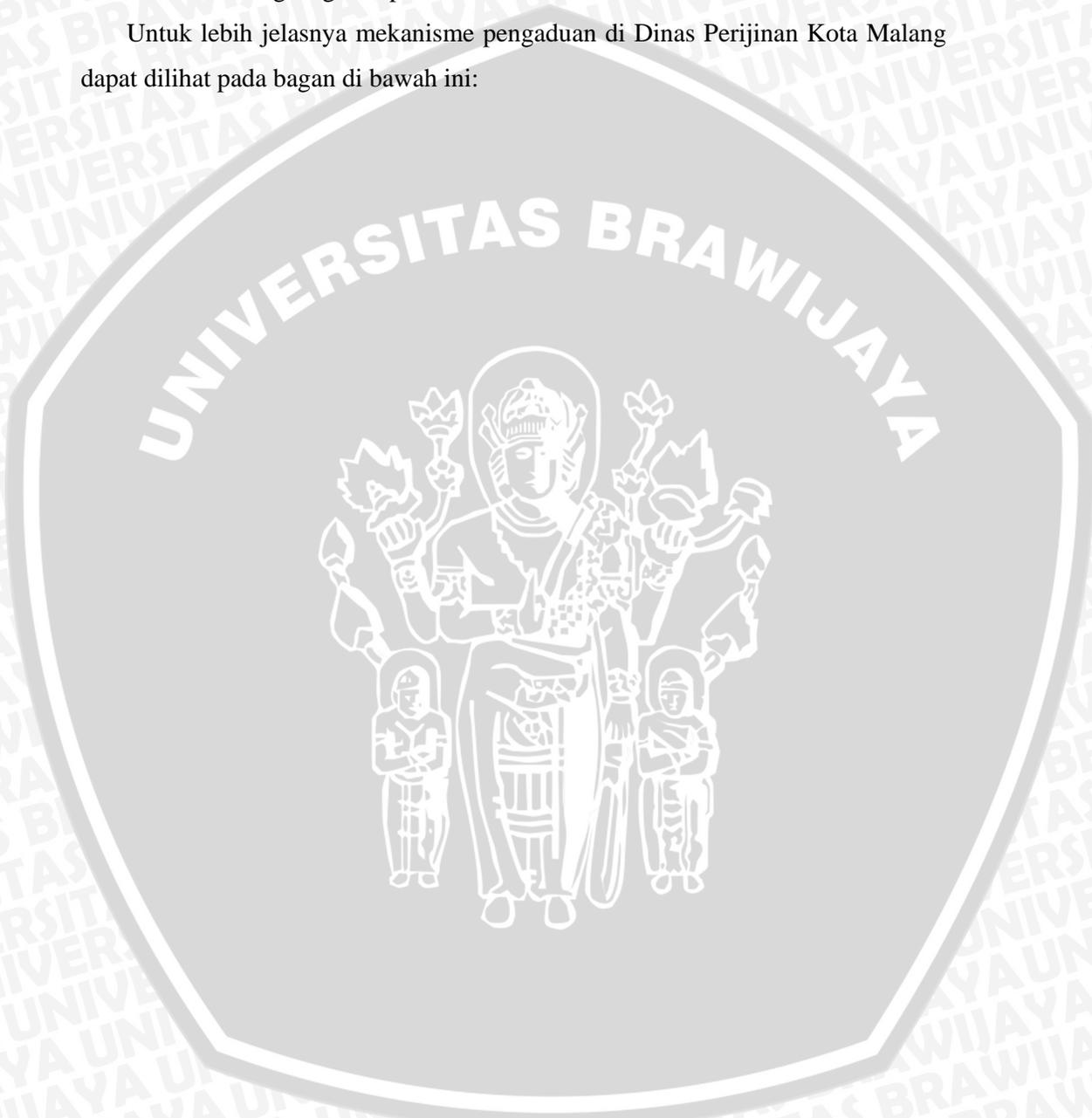
c. Sosialisasi dan proses pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang

Ijin Mendirikan Bangunan adalah layanan yang ditujukan dalam rangka mendirikan/mengubah bangunan. Untuk informasi layanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kepada publik, Dinas Perijinan Kota Malang membuat berbagai usaha sosialisasi. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media baik melalui brosur-brosur yang ada di ruang pelayanan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang ataupun melalui dunia maya dengan adanya situs internet yang beralamatkan di <http://perijinan.malangkota.go.id> ,dimana telah online setiap hari selama 24 jam.

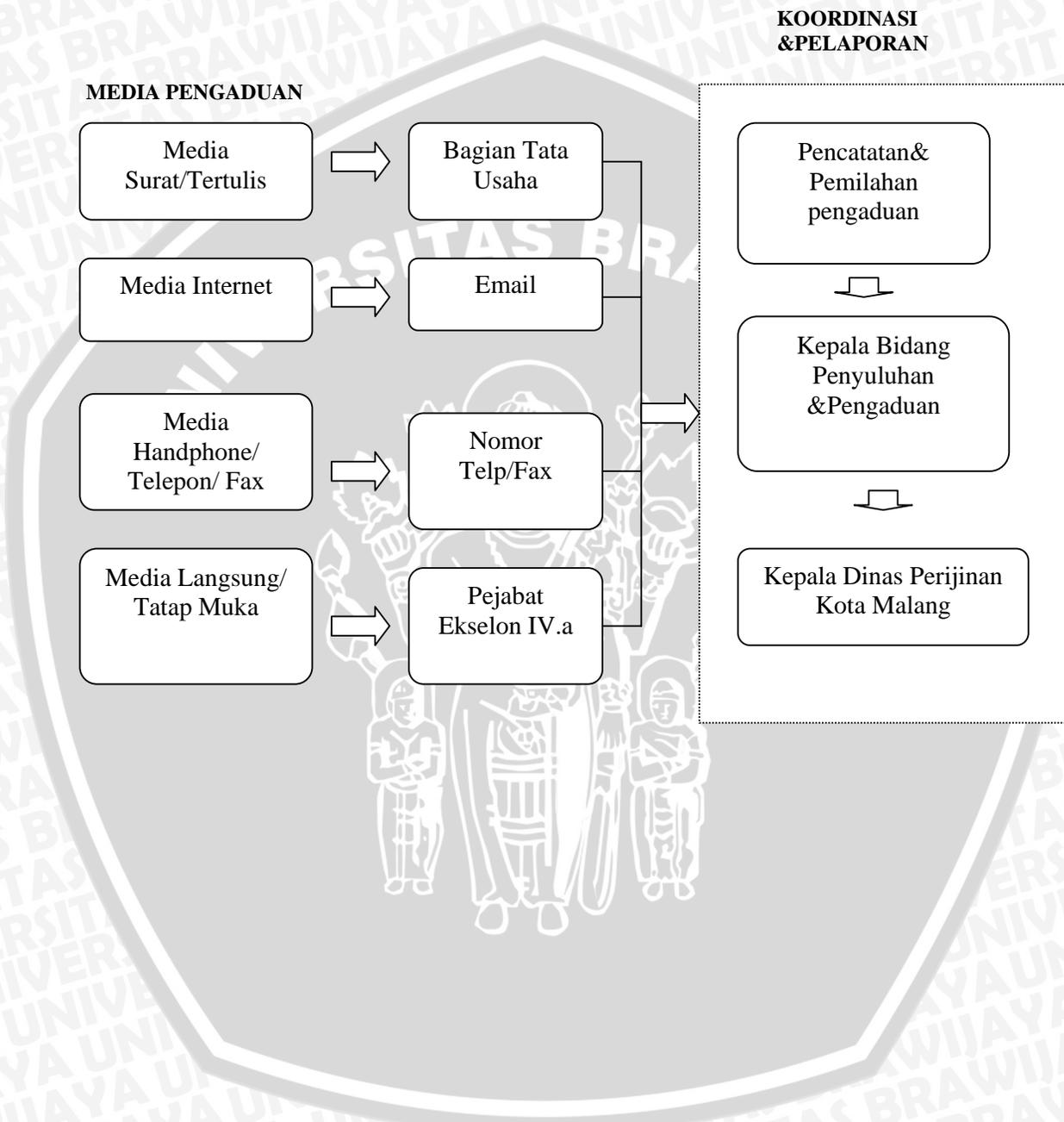
Dalam melakukan pelayanan perijinan tentunya Dinas Perijinan Kota Malang juga belum sempurna dan masih perlu perbaikan untuk dapat meningkatkan pelayanannya. Masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan perijinan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang dapat menyampaikan saran dan kritiknya melalui 4 (empat) media pengaduan, yaitu:

1. Media Surat/Tertulis
2. Media Internet
3. Media Handphone/Telepon/Fax
4. Media Langsung/Tatap Muka

Untuk lebih jelasnya mekanisme pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



MEKANISME PENGADUAN DINAS PERIJINAN KOTA MALANG
Gambar 3



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden menyebutkan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kota Malang sangat kurang, hal ini dapat terlihat dari keluhan-keluhan beberapa responden tentang kebingungan mereka saat mengurus perijinan. Seperti diungkapkan oleh salah satu responden Bapak Satrio Wahyudi yang menjadi pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) beliau mengatakan:

“Saya merasakan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kota Malang sangat kurang, karena mereka hanya memberikan sosialisasi lewat brosur yang terletak di ruang pelayanan dan melalui web internet, saya sebagai salah satu pemohon pernah mengalami kesulitan karena waktu saya mengajukan permohonan IMB yang bangunannya sudah berdiri dan retribusinya dikenakan denda 100% dari nilai retribusi, tetapi waktu saya membaca brosur di Dinas Perijinan Kota Malang tentang mekanisme ijin mendirikan bangunan (IMB) tepatnya pada Perda Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan ternyata peraturan tentang denda tersebut tidak ada, setelah saya mengajukan pengaduan pihak Dinas Perijinan Kota Malang menjelaskan bahwa Peraturan tersebut telah diperbarui dengan Peraturan Walikota Nomor 6 tahun 2007, dimana untuk bangunan yang sudah berdiri dikenakan denda administrasi sebesar 2% setiap bulan dan apabila melebihi jumlah kumulatif denda 100%. Hal tersebut pastinya membuat pemohon kecewa karena kita baru mengetahui peraturan yang baru setelah kita melakukan proses pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang” (wawancara dilakukan pada hari Kamis 19 Juni 2008, jam 09.00 WIB)

Hal yang sama juga dialami oleh responden yang lain yaitu Bapak Muhsinin sebagai pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB), beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya mempunyai pengalaman buruk sewaktu mengurus IMB, petugas loket memberitahukan bahwa akan ada tim dari Dinas Perijinan Kota Malang yang akan meninjau lokasi. Dari tim peninjau lokasi tersebut prosedur perijinan saya dipersulit dan mereka meminta imbalan. Setelah saya melakukan pengaduan ke Dinas Perijinan Kota Malang ternyata untuk survey/peninjauan lapangan tidak dikenakan biaya. Hal ini tentunya akan membuat masyarakat rugi, seandainya terdapat sosialisasi terhadap masyarakat secara langsung saya rasa hal seperti ini akan dapat kita hindari” (Wawancara dilakukan pada hari Kamin tanggal 19 Juni 2008, jam 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua responden diatas dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang melalui media penempatan brosur-brosur di ruang pelayanan dan melalui media internet masih

kurang memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat. Hal ini tentunya harus menjadi bahan koreksi untuk Dinas Perijinan Kota Malang untuk melakukan pembenahan agar dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

4.2.1.2 Waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan (IMB)

Untuk waktu penyelesaian ijin yang diukur waktunya adalah kinerja dari Dinas Perijinan Kota Malang, sehingga beberapa ijin yang memerlukan rekomendasi dan berita acara peninjauan lapangan oleh tim, dihitung mulai 1 (satu) hari di loket penerimaan dan perhitungan selanjutnya sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Dinas perijinan atau sejak waktu dilakukan survey lapangan sampai penerbitan ijin/penandatanganan keputusan ijin oleh Kepala Dinas.

Adapun waktu penyelesaian dan jangka waktu berlakunya Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut:

1. Jangka waktu proses penyelesaian perijinan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Perijinan Kota Malang adalah :
 - a. Untuk bangunan yang tidak melampirkan perhitungan konstruksi atau tanpa rekomendasi dari Dinas Kimpraswildan Tim Pertimbangan Ijin adalah **4 (empat) Hari Kerja** mulai dari penerimaan sampai dengan penerbitan ijin
 - b. Untuk bangunan yang memerlukan perhitungan konstruksi dan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dengan waktu **7 (tujuh) hari kerja**, alokasi waktu sebagai berikut :
 - 1) 3 (Tiga) hari kerja pada Dinas Perijinan Kota Malang
 - 2) 4 (Empat) hari kerja di Dinas Kimpraswil Kota Malang
 - c. Untuk bangunan yang memerlukan perhitungan konstruksi dan rekomendasi dari Tim Teknis/Pertimbangan dengan waktu **7 (tujuh) hari kerja**, alokasi waktu sebagai berikut :
 - 1) 3 (Tiga) hari kerja di Dinas Perijinan Kota Malang
 - 2) 4 (empat) hari kerja Tim Pertimbangan ijin untuk peninjauan lapangan

Tetapi apabila ditinjau dari segi implementasi maupun pelaksanaan dari pengurusan perijinan pada Dinas Perijinan Kota Malang yang terjadi adalah masa waktu perijinan yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah tercantum pada Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2007 yaitu dari pelayanan perijinan yang menggunakan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil ataupun Tim Pertimbangan Ijin dari waktu penyelesaian ijin 7 (tujuh) hari biasanya mundur menjadi beberapa bulan.

Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara pemohon ijin atau konsumen yang mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ibu Sumarmi yaitu:

“Saya mengurus ijin saya usaha gudang dari proses perijinan mulai dari AP, IMB, SITU dan HO, SIUP, TDP, ternyata melalui tiga instansi yaitu Dinas Wasbangdal pada AP, Dinas Perijinan pada IMB, SITU dan HO, dan Dinas Perindustrian pada SIUP, TDP. dan yang cukup puas atas pelayanan perijinan tersebut terutama untuk waktu selesainya ijin yang cukup cepat hanya pada Dinas Perijinan dan lainnya lama.”(Wawancara dilakukan pada hari selasa tanggal 01 april 2008, pukul 12.00 WIB)

Pernyataan dari Ibu Sumarmi itu juga ditegaskan oleh Bapak Kirdji selaku Kepala Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Ijin pada Dinas Perijinan Kota Malang :

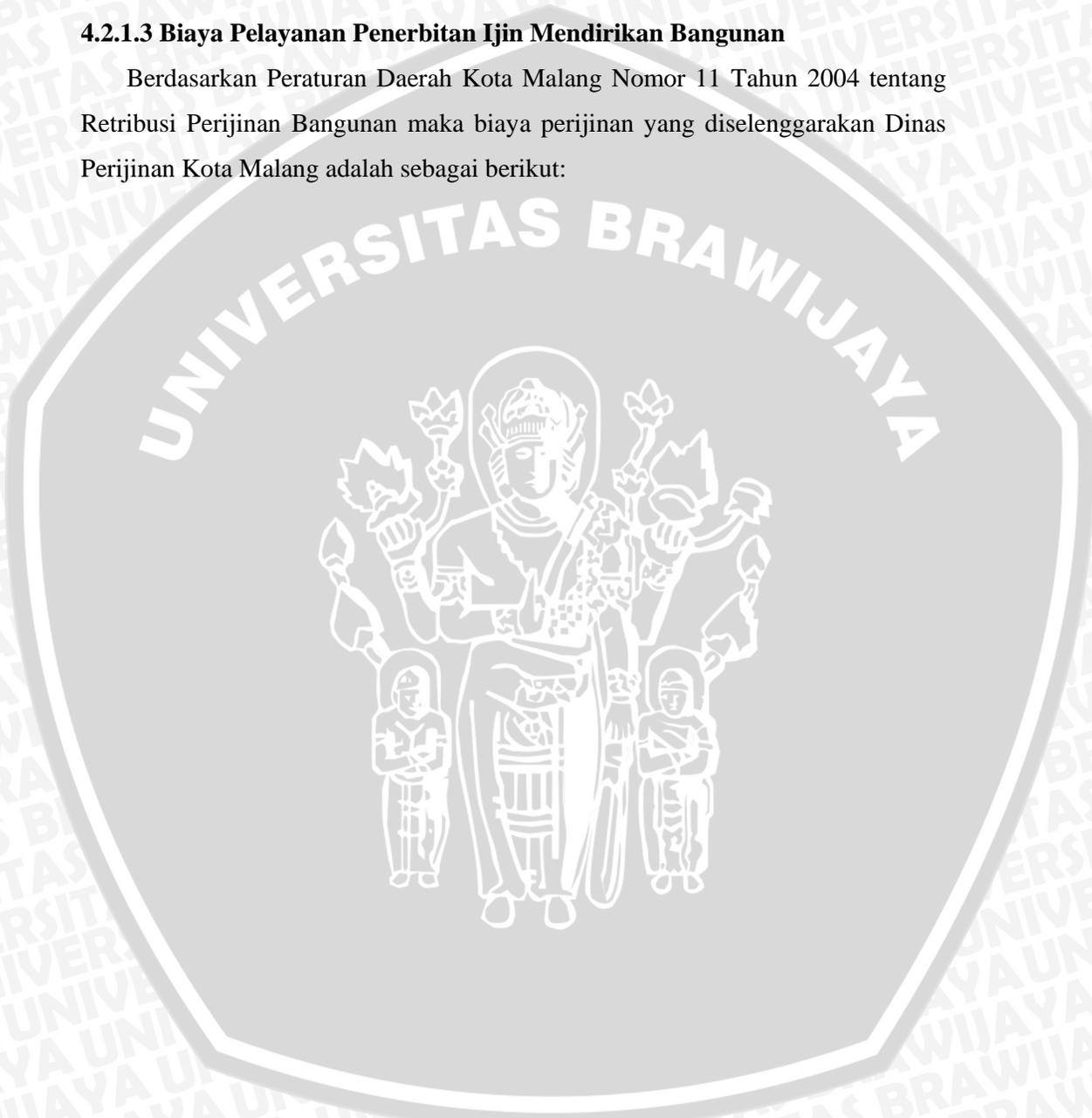
“Proses perijinan IMB terutama yang terkait dengan rekomendasi dari instansi yang bersangkutan memang selama ini banyak mengalami kendala. Prosedur awalnya adalah 1 hari masuk Dinas Kimpraswil dilakukan uji teknis dan dalam waktu 4 hari kembali ke Dinas Perijinan Kota Malang, tetapi pada kenyataan di lapangan proses di Dinas Kimpraswil saja memakan waktu 3-4 bulan baru kembali ke Dinas Perijinan Kota Malang. Hal tersebut terjadi karena adanya 2 kendala yaitu yang pertama kendala pada Sarana dan Prasarana, dan yang kedua kendala pada Sumberdaya Manusia yang tidak sesuai dengan pekerjaannya”(Wawancara dilakukan pada hari selasa tanggal 01 april 2008, pukul 12.00 WIB)

Berdasarkan Standart Pelayanan Publik Dinas Perijinan Kota Malang melalui keputusan Kepala Dinas Perijinan Kota Malang Nomor 01 Tahun 2008 apabila dalam proses penerbitan perijinan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, maka surat ijin yang diterbitkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang diantar oleh petugas Dinas Perijinan Kota Malang ke rumah pemohon, setelah pemohon membayar retribusi kepada petugas sesuai ketentuan yang berlaku dengan menyerahkan SKRD. Selain kompensasi yang telah disebutkan diatas, apabila perijinan tersebut terdapat pembaharuan atau perpanjangan, maka

pada saat waktu perpanjangan atau pembaharuan (satu bulan sebelum masa berlakunya habis), petugas Dinas Perijinan Kota Malang akan mengantarkan formulir permohonan atau surat pemberitahuan ke rumah pemohon tersebut.

4.2.1.3 Biaya Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan maka biaya perijinan yang diselenggarakan Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut:



**Tabel 2: Biaya Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
Dinas Perijinan Kota Malang**

Rumus:

- * Retribusi IMB :
(Volume x A) x B x C x E + (Fx Volume)
- * Retribusi IMB Renovasi :
(Volume x A) x B x D x E + (Fx Volume)
- * Volume = m3/m2/m1/kg

Keterangan A

Nilai Retribusi Berdasarkan fungsi bangunan terdiri dari:

- a) Fungsi bangunan gedung (rencana tata ruang)
 1. RUMAH TEMPAT TINGGAL
 - a) Rumah kampung/RSS.....Rp.3500/m2
 - b) Rumah Kecil/RS.....Rp.4000/m2
 - c) Rumah Sedang.....Rp.6000/m2
 - d) Rumah Besar.....Rp.7500/m2
 2. TEMPAT USAHA
 - a) Perkantoran.....Rp.8000/m2
 - b) Perdagangan.....Rp.9000/m2
 - c) Perhotelan.....Rp.9250/m2
 - d) Industri.....Rp.9000/m2
 - e) Terminal.....Rp.5000/m2
 - f) Gudang/penyimpanan.....Rp.7750/m2
 - g) Pariwisata.....Rp.6000/m2
 3. FASILITAS UMUM, SOSIAL&BUDAYA
 - a) Pendidikan.....Rp.5500/m2
 - b) Kesehatan.....Rp.5000/m2
 - c) Peribadatan.....Rp.3000/m2
 - d) Budaya, Hall, Gallery.....Rp.5250/m2
 - e) Sosial.....Rp.2500/m2
 4. BANGUNAN KHUSUS.....Rp.9500/m2
- b) Fungsi Bangunan Lainnya (Rencana Gambar)
 1. Bangunan peralasan untuk pompa, mesin&sejenisnya.....Rp.8500/m2
 2. Saluran pembuangan air hujan/kotor berpenampang < 0,5 m2.....Rp.4000/m2
 3. Saluran pembuangan air hujan/kotor berpenampang > 0,5 m2.....Rp.6000/m2
 4. Septic tank.....Rp.6250/m2
 5. Tandon air.....Rp.6000/m2
 6. Kolamrenang.....Rp.8000/m2
 7. Turap, jembatan, talang air....Rp.5000/m2
 8. Pagard depan.....Rp.1000/m2
 9. Pagar belakang/samping.....Rp.750/m2
 10. Dulker (Tempolong) <0,50m2.....Rp.3000/m2
 11. Dulker (Tempolong) >0,50m2.....Rp.5000/m2
 12. Pengkal petir/cerobong asap.....Rp.3250/m2

Keterangan B:

Lokasi bangunan berdasarkan letak bangunan berada di rencana jalan

- (rencana tata ruang)
1. Arteri primer/sekunder.....Nilai 1,30
 2. Kolektor primer.....Nilai 1,25
 3. Kolektor sekunder.....Nilai 1,20
 4. Lokal primer.....Nilai 1,20
 5. Lokal sekunder 1.....Nilai 1,15
 6. Lokal sekunder 2.....Nilai 1,10
 7. Lokal sekunder 3.....Nilai 1,00

Keterangan C :

Jumlah lantai bangunan:

1. Lantai Satu.....Nilai 1,000
2. Lantai Dua.....Nilai 1,090
3. Lantai Tiga.....Nilai 1,120
4. Lantai Empat.....Nilai 1,135
5. Lantai Lima.....Nilai 1,162
6. Lantai Enam.....Nilai 1,197
7. Lantai Tujuh.....Nilai 1,236
8. Lantai Delapan.....Nilai 1,265
9. Lantai diatas delapan setiap kelebihan persatu lantai + 0,034

Keterangan D:

Jumlah lantai bangunan untuk renovasi

1. Bangunan lantai satu.....Nilai 0,50
2. Bangunan lantai dua ke atas.....Nilai 0,75

Keterangan E :

Struktur bangunan :

1. Permanen.....Nilai 1,20
2. Semi permanen.....Nilai 0,75
3. Temporer/Sementara.....Nilai 0,50

Keterangan F:

Pemeriksaan kontruksi bangunan:

1. Beton bertulang /komposit.....Rp.6500/m3
2. Baja.....Rp. 50/kg
3. Kayu.....Rp.1500/m2

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden Bapak Ariyanto yang merupakan pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB), beliau mengungkapkan bahwa:

“Biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) sudah transparan, dan sudah sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat. Kita juga bisa melakukan perhitungan biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) melalui web pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, sehingga masyarakat mengetahui secara jelas dan tepat biaya yang harus dikeluarkan untuk biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB)” (wawancara dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 Juni 2008, jam 10.00 WIB)

Pernyataan dari Bapak Ariyanto tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Siswoyo selaku Kepala Bidang Pelayanan, beliau mengungkapkan:

“Biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) telah disesuaikan dengan Perda Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan, kami berusaha transparan dalam menentukan tarif retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB). Masyarakat sebagai calon pemohon ijin dapat menghitung biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) dengan membuka web site pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang (<http://perijinan.malangkota.go.id>) kemudian memilih menu layanan dan masuk pada contoh perhitungan, disana akan ditampilkan contoh perhitungan retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB), sehingga masyarakat dapat mengetahui tarif ijin mendirikan bangunan secara jelas dan tepat” (wawancara dilakukan pada hari Selasa 17 Juni 2008, Jam 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan penetapan biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang sudah berjalan secara transparan. Hal ini didukung oleh adanya web site pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang (<http://perijinan.malangkota.go.id>). Tetapi banyak juga dijumpai beberapa kasus yang merugikan masyarakat, dimana terdapatnya penyelewengan yang dilakukan petugas peninjau lapang yang menarik biaya diluar peraturan yang telah ditetapkan, sehingga dibutuhkan pembenahan dari Dinas Perijinan Kota Malang

4.2.1.4 Produk pelayanan

Produk perijinan berupa sertifikat atau surat bukti telah memperoleh ijin. Kebijakan di Dinas Perijinan Kota Malang sendiri dalam memperoleh ijin, surat atau sertifikat semua perijinan ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan Kota Malang, kecuali ijin HO yang ditandatangani oleh Walikota Malang. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Siswoyo selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, beliau mengatakan:

“Untuk produk perijinan itu bisa berupa sertifikat tanda bukti telah mendapatkan ijin untuk masing-masing ijin yang ada. Dari semua sertifikat perijinan tersebut ditandatangani oleh Kepala Dinas Perijinan Kota Malang termasuk ijin mendirikan bangunan (IMB). Tetapi ada satu ijin yang ditandatangani harus ditandatangani oleh Walikota Malang yaitu ijin HO” (wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2008, Jam 09.30 WIB)

Selain itu suatu ijin pasti mempunyai batas atau masa berlaku yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi atau Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani proses perijinan tersebut atau Instansi terkait. Dalam ijin mendirikan bangunan di Kota Malang, Dinas Perijinan Kota Malang sendiri telah menetapkan masa berlaku ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Malang adalah sebagai berikut:

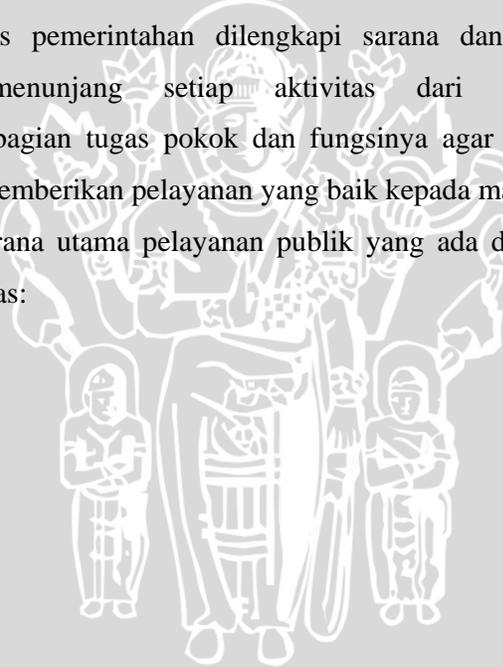
- a) Selamanya sepanjang bentuk bangunan tidak berubah dan sesuai dengan IMB yang diterbitkan serta apabila ada perubahan Rencana Tata Ruang, ijin akan ditinjau kembali sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan tidak dibangun, maka dinyatakan batal dan harus mengajukan IMB lagi;
- c) Untuk Bangunan Reklame Tetap masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan oleh Tim Pertimbangan Ijin Reklame Tetap dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB Reklame;
- d) Untuk bangunan Tower masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan oleh Dinas Kimpraswil dan dapat diperbaharui kembali setelah 5 (lima) tahun dengan mengajukan pembaharuan IMB Tower dengan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil dan mendapat persetujuan dari Walikota Malang;
- e) Untuk bangunan semi permanen dan bangunan sementara yang berada direncana jalan (RUMIJA/DAMIJA) yang belum terbentuk (kondisi *existing* masih tanah kosong atau jalan setapak berupa jalan tanah) dapat diijinkan dengan IMB Sementara yang masa berlakunya maksimal 5 (lima) tahun dengan ketentuan :

- 1) Apabila dalam kurun waktu sejak diterbitkannya IMB hingga kurun waktu 5 (lima) tahun tersebut terdapat realisasi pembangunan jalan, maka IMB dicabut;
- 2) Apabila dalam waktu 5 (lima) tahun, realisasi pembangunan jalan belum ada, maka IMB dapat diperbaharui kembali;
- 3) Untuk rencana bangunan semi permanen dan bangunan sementara yang berada di jalur hijau/konservasi (sempadan sungai/saluran, SUTT dan lain sebagainya), dapat diterbitkan IMB sementara apabila mendapat rekomendasi dari instansi yang berwenang atas jalur hijau tersebut.

4.2.1.5 Sarana dan Prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang

Setiap dinas-dinas pemerintahan dilengkapi sarana dan prasarana yang bertujuan untuk menunjang setiap aktivitas dari pegawai dalam menyelenggarakan sebagian tugas pokok dan fungsinya agar diperoleh kinerja yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana utama pelayanan publik yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang terdiri atas:



Tabel 3 : Sarana dan Prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang

Nomor	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Gedung yang terdiri dari : a. Ruang Tunggu b. Loket Perijinan c. Ruang Pemrosesan Ijin d. Ruang Staf e. Ruang Kepala Dinas f. Ruang Kepala Tata Usaha dan Kepala Bidang g. Ruang Rapat h. Ruang Arsip i. Musholla j. WC Umum k. Parkir	1 buah 5 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah 1 buah
2.	Peralatan Perkantoran Utama terdiri dari : a. Mobil Dinas dan Mobil Operasional b. Sepeda Motor c. Komputer d. Laptop e. Printer f. Telepon	2 buah 4 buah 35 buah 3 buah 18 buah 4 buah

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Dinas Perijinan Kota Malang tidak hanya puas dengan sarana dan prasarana sebagaimana yang telah disebutkan diatas, mereka akan selalu berbenah untuk selalu memperbaiki sarana dan prasarananya. Hal ini sebagaimana diungkapkan Bapak Zulkifli Amrizal sebagai Kepala Seksi Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang sebagai berikut:

“ Dalam menjalankan pelayanan, kami selalu meningkatkan segala sarana dan prasarana pendukung. Dinas Perijinan Kota Malang saat ini sedang berbenah untuk dapat memberikan pelayanan secara *on line* pada masyarakat sehingga akan memungkinkan dilaksanakannya pelayanan jarak jauh. Hal ini bertujuan agar masyarakat semakin efisien dan efektif dalam memproses perijinan sehingga akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat (Wawancara dilakukan pada hari Senin tanggal 16 Juni 2008, pukul 10.00 WIB)”

Hal ini selaras dengan pendapat dari beberapa responden yang sedang mengurus perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Jono Sungkono dan Bapak Aryo Punadi yang mengatakan bahwa:

“Sarana dan Prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang sudah cukup lengkap dan memadai, kami bisa menunggu proses perijinan selesai dengan nyaman karena fasilitas yang terdapat di ruang tunggu sudah cukup lengkap” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juli 2008, pukul 11.00 WIB)”

Akan tetapi hal ini bertentangan dengan pendapat dari beberapa responden yang sedang mengurus perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suprastiyo yang mengatakan bahwa:

”Walaupun ruang pelayanan sudah dilengkapi dengan fasilitas AC, tetapi masih terasa panas didalamnya sebaiknya fasilitas AC di ruang ini ditambah lagi agar kita merasa nyaman didalamnya. Selain itu penataan ruangnya kurang begitu bagus sehingga semrawut dan harus bolak-balik. Hal ini tentunya mengurangi kenyamanan pemohon ijin dalam mengurus perijinannya” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juli 2008, pukul 11.30 WIB)

Pernyataan dari bapak Suprastiyo tersebut selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Ibu Sulistiowati, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana di Dinas Perijinan Kota Malang sebenarnya sudah cukup lengkap, tetapi masih perlu adanya penambahan di beberapa bagian. Contohnya kamar mandi yang hanya terdapat 1 (satu) buah dan tempat duduk di ruang tunggu seharusnya dilakukan penambahan karena seperti yang terlihat sekarang, jika banyak masyarakat yang mengurus perijinan maka sebagian yang tidak mendapat tempat duduk harus berdiri. Selain itu penggunaan IT (teknologi informasi) kurang menunjang, seharusnya masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk memangkas perijinan sehingga waktu pengurusan perijinan dapat berjalan secara efektif dan efisien dan memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat (Wawancara dilakukan pada hari Senin tanggal 16 Juni 2008, pukul 11.00 WIB)

4.2.1.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Setiap petugas Dinas Perijinan Kota Malang diharuskan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dinilai dari sisi pendidikan dan *skill* atau ketrampilan yang dimiliki. Hal ini tentunya disesuaikan dengan bidang tugas mereka masing-masing. Selain itu mereka harus memahami seperangkat peraturan berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan, dan secara periodik dalam kurun waktu tertentu mereka juga dikirim untuk mengikuti pelatihan-pelatihan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Ir. Siswoyo, MT selaku Kepala Bidang Pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap aparat di Dinas Perijinan Kota Malang diwajibkan mempunyai kualifikasi tertentu, baik dari segi pendidikan maupun *skill*-nya, selain itu juga harus didukung dengan pemahaman aparat terhadap seperangkat peraturan terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya adalah etika dalam memberikan pelayanan, dan secara periodik dalam kurun waktu tertentu mereka juga diikutkan program-program pelatihan” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2008, pukul 09.30 WIB)

Adapun data petugas Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan pendidikan dan golongan adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
S2	10
S1	20
D2/D3	3
SMU/SMK	13
SLTP	2

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Tabel 5: Data Pegawai Berdasarkan Golongan

Golongan	Jumlah
IV	6
III	29
II	13

Sumber: Dinas Perijinan Kota Malang Tahun 2008

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden yang sedang mengurus ijin terdapat beberapa responden yang memuji pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Perijinan Kota Malang tetapi responden lainnya justru memberikan keluhan-keluhan terhadap kinerja petugas di Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam wawancara dengan Bapak Agus Wahyudi yang mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas disini sudah cukup baik, mereka ramah, sopan dan kooperatif”(Wawancara dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 Juni 2008, pukul 09.00 WIB)

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden lain yaitu Bapak Edi Cahyono, Ibu Susan dan Bapak Suyoto yang mengatakan bahwa:

“ Petugas-petugas di Dinas Perijinan Kota Malang banyak yang bergurau saat melayani pemohon sehingga pemohon tidak begitu diperhatikan selain itu mereka kurang gamblang dalam memberikan penjelasan kepada pemohon sehingga pemohon kecewa” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 Juni 2008, pukul 09.00 WIB)

“Petugas di belakang loket pada merokok semua padahal pemohon yang mengajukan ijin dilarang merokok oleh petugas loket. Jika pemohon dilarang merokok seharusnya petugas juga tidak boleh merokok sehingga memberikan contoh yang baik pada pemohon. Jika petugas ingin merokok seharusnya keluar ruangan atau di tempat yang boleh merokok. Selain itu bau rokok itu kemana-mana sehingga mengganggu kenyamanan para pemohon di ruang tunggu” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 Juni 2008, pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Perijinan Kota Malang memerlukan pembenahan, hal ini dapat kita lihat dari banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pemohon dibandingkan dengan pujian untuk petugas Dinas Perijinan Kota Malang. Pendapat dari bapak Edi Cahyono dan Ibu Susan dikuatkan oleh pendapat dari responden lainnya Bapak Donny, beliau mengungkapkan:

“Tolong petugas loket informasi dan pengaduan kalau memberi penjelasan harus jelas dan komplit dan kalau bisa mengerti peraturan perijinan. Selain itu petugas jangan bertindak seenaknya sendiri dan cenderung asal-asalan dalam melayani pemohon ijin” (Wawancara dilakukan pada hari rabu tanggal 18 Juni 2008, pukul 09.00 WIB)

4.2.1.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan wawancara terhadap 15 (lima belas) pemohon yang sedang melakukan proses perijinan menyatakan bahwa Dinas Perijinan Kota Malang telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan masing-masing pemohon adalah bersifat relatif tetapi ada persamaan hal yang membuat para pemohon tersebut menyatakan kepuasannya. Hal tersebut adalah transparannya biaya dan prosedur yang jelas. Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan 3 (tiga) orang responden sebagai pemohon ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam wawancara dengan Bapak Singgih Sudrajat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, prosedur yang sudah jelas dan adanya kepastian biaya. Tetapi yang sangat disayangkan adalah kecepatan dalam pelayanannya yang kurang cepat”(Wawancara dilakukan, pada hari Rabu 02 april 2008, jam 11.00 WIB)

Lain halnya wawancara yang dilakukan dengan responden ijin mendirikan bangunan (IMB) yang lain Bapak Roy Soeprpto yang mengatakan bahwa selama menjalani proses pelayanan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) beliau menilai bahwa:

“Petugas-petugas disini baik, ruang tunggu juga cukup nyaman, selain itu mereka memberikan perlakuan yang sama pada semua pemohon ijin. Tetapi yang menjadi kendala adalah dalam kepastian jadwal pelayanannya, yang banyak terjadi adalah proses penerbitan ijinnya melebihi batas waktu yang telah ditentukan”(Wawancara dilakukan dengan, pada hari Rabu 02 April 2008, jam 11.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) responden ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang di atas, dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan perijinan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang telah sesuai dengan standart pelayanan perijinan. Walaupun ada beberapa kelemahan pelayanan dalam bidang kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan, tetapi dengan adanya prosedur yang jelas, kepastian biaya, pelayanan petugas yang ramah dan adanya ruang tunggu yang nyaman

telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh responden ijin mendirikan bangunan (IMB) yang lain Nyonya Dinny Andriani, beliau mengatakan bahwa:

“Prosedur, biaya, dan waktu proses perijinan IMB sudah sangat jelas, apalagi didukung oleh website Dinas Perijinan Kota Malang yang terus mengalami perkembangan positif. Jika terdapat kekurangan dalam beberapa hal diantaranya tentang ketepatan penerbitan ijin maka itu hal yang wajar dan tentunya dengan adanya media pengaduan yang telah dibuka oleh Dinas Perijinan Kota Malang akan memberikan masukan yang sangat bagus sebagai bahan evaluasi agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu 02 April 2008, jam 11.00WIB)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh ibu Dra. Insulistyowati dari Kepala Sub Bagian Umum. Beliau menjelaskan bahwa:

”Setiap 6 bulan sekali Dinas Perijinan Kota Malang selalu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja Dinas Perijinan Kota Malang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Data dari IKM ini kita ambil dari kuisisioner yang kita bagikan pada para pemohon ijin sewaktu mereka mengurus perijinan, selain itu data dari IKM ini tidak kami rekayasa sehingga murni berdasarkan hasil suara dari pemohon ijin” (wawancara dilakukan pada hari Rabu 02 april 2008, jam 11.00 WIB)

Berdasarkan survey yang dilakukan pihak Dinas Perijinan Kota Malang yang telah melakukan survey kepada 150 orang responden dengan memakai metode kuisisioner, dan didapati bahwa IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dicapai pada periode bulan Juli-Nopember tahun 2007 adalah 73,15 dengan kategori baik tetapi masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terndah dan dibutuhkan peningkatan kualitas adalah: Kepastian Jadwal Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan. Survey tersebut bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pada Dinas Perijinan Kota Malang.

4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang

4.2.2.1 Faktor Penghambat Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang

Faktor penghambat merupakan faktor-faktor yang menjadi penghambat bagi terwujudnya pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan lancar di Dinas Perijinan Kota Malang. Adapun mengenai faktor penghambat bagi Dinas Perijinan Kota Malang diungkapkan oleh salah satu responden, Bapak Andrianto adalah:

”Kurang responsif, kurang informatif, , kurang koordinasi, budaya organisasi buruk yang turun-temurun dan yang terakhir pelayanan dari pemerintah masih bersifat birokratis” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu 18 Juni 2008, jam 11.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Andrianto diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat di Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

- 1) Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Hal ini nampak dari banyaknya pemohon ijin yang kurang mengetahui secara jelas mekanisme dan peraturan-peraturan yang terkait dengan perijinan, disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang kepada masyarakat.
- 3) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih maupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. Contohnya untuk mengurus ijin mendirikan bangunan (IMB), dimana harus melibatkan 3 instansi yaitu Dinas Kimpraswil, Dinas Wasbangdal dan Dinas Perijinan. Banyak pemohon ijin yang sering

mengalami kesulitan di salah satu instansi tersebut sehingga menghambat jalannya prosedur perijinan yang mereka urus.

- 4) Budaya organisasi buruk yang bersifat turun-temurun. Banyaknya petugas-petugas yang tidak berada di tempat kerjanya pada waktu jam kerja contohnya banyak petugas yang berkeliaran di kantin sebelum jam istirahat tiba, pegawai yang sering bergurau/bercanda di tempat kerja sehingga mengurangi kenyamanan pemohon dalam mengurus ijin.
- 5) Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Sedangkan menurut Bapak Siswoyo sebagai Kepala Bidang Pelayanan mengungkapkan bahwa yang menjadi faktor penghambat Dinas Perijinan Kota Malang adalah :

”Faktor penghambat di Dinas Perijinan Kota Malang ini adalah sarana prasarana dan sumber daya manusia” (wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2008, jam 09.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Siswoyo diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat bagi Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut:

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang artinya sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai dalam menunjang peningkatan optimalisasi pelayanan publik yang disebabkan terbatasnya dana anggaran untuk pengembangan infrastruktur sebagai penunjang kelancaran operasioanal Dinas Perijinan Kota Malang. Banyak pemohon ijin yang mengeluhkan kurangnya kenyamanan di tempat pelayanan, tempat parkir yang kurang nyaman. Selain itu jumlah sarana transportasi yang terdiri dari sepeda motor dan mobil masih terbatas. Alat transportasi tersebut sangat diperlukan

untuk melakukan kegiatan survey lapangan. Masih terbatasnya alat transportasi tersebut menyebabkan beberapa perijinan yang membutuhkan survey lapangan prosedur perijinannya menjadi molor.

- 2) Sumber daya manusia di Dinas Perijinan Kota Malang jumlahnya sudah sesuai dengan kebutuhannya. Kendala utama dalam sumber daya manusia di Dinas Perijinan Kota Malang adalah banyaknya petugas yang berada di staf pelayanan (*front line staff*) kurang mengetahui secara detail masalah-masalah perijinan secara mendalam. Banyak pemohon ijin yang mengeluhkan penjelasan yang diberikan oleh petugas di loket kurang gamblang dan jelas. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan mereka tentang berbagai macam perijinan sehingga dibutuhkan diklat-diklat yang berhubungan dengan perijinan kepada petugas di Dinas Perijinan Kota Malang, khususnya petugas di staf pelayanan (*front line staff*) sehingga kami dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

4.2.2.2 Faktor Pendukung Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Dinas Perijinan Kota Malang didukung oleh beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung merupakan faktor-faktor yang menjadi pendukung bagi terwujudnya pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan lancar di Dinas Perijinan Kota Malang. Adapun mengenai faktor pendukung bagi Dinas Perijinan Kota Malang diungkapkan oleh salah satu responden, Bapak Rianto adalah:

”Dengan adanya web pelayanan yang baru dari Dinas Perijinan Kota Malang (<http://perijinan.malangkota.go.id>) masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi perijinan, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perizinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui sampai mana proses mekanisme ijinnya dan masyarakat juga dapat melakukan pengaduan melalui media web ini tanpa harus datang ke Dinas Perijinan Kota Malang” (wawancara dilakukan pada hari Kamis tanggal 19 Juni 2008, jam 10.00 WIB)

Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Siswoyo sebagai Kepala Bidang Pelayanan. Beliau mengungkapkan bahwa yang menjadi faktor pendukung bagi Dinas Perijinan Kota Malang adalah

”Adanya terobosan baru yaitu *Malang Single Window (e-Malang)*, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) semakin optimal. Program Kantor Pengelolaan Data Elektronik (KPDE) tersebut menjadi

pintu masuk utama untuk pelayanan secara elektronik. Teknologi itu tidak hanya untuk kalangan bisnis, melainkan pula untuk masyarakat umum dan aparat daerah sendiri. Khusus untuk perizinan, *e-Malang* (<http://perijinan.malangkota.go.id>) sudah bisa menerapkan beberapa pelayanan. Yaitu, informasi perizinan, permohonan izin baru, perpanjangan izin, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perizinan. Selain itu dengan diterbitkannya standart pelayanan publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang melalui keputusan Kepala Dinas Perijinan Kota Malang Nomor 01 Tahun 2008 dimana mulai diberlakukannya pemangkasan prosedur perijinan dengan dilaksanakannya pelayanan satu pintu dan adanya pengembangan terhadap sistem pengelolaan pengaduan dimana Dinas Perijinan Kota Malang dapat mengetahui suara/keluhan masyarakat untuk dapat berbenah diri. Semua faktor diatas merupakan faktor pendukung bagi Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat” (wawancara dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2008, jam 09.00 WIB)

Dari kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi faktor pendukung bagi terwujudnya pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan lancar di Dinas Perijinan Kota Malang adalah :

- 1) Adanya web pelayanan baru di Dinas Perijinan Kota Malang dimana masyarakat dapat mengakses informasi perijinan, status permohonan, pengaduan, dan simulasi biaya perizinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui sampai mana proses mekanisme ijinnya tanpa harus datang ke Dinas Perijinan Kota Malang.
- 2) Penerbitan standart pelayanan publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang dimana mulai diberlakukannya pemangkasan prosedur perijinan dengan dilaksanakannya pelayanan satu pintu dan adanya pengembangan terhadap sistem pengelolaan pengaduan untuk masyarakat.

4.3 ANALISIS DATA

4.3.1 Mekanisme penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan standart pelayanan publik yang terdiri dari enam kategori, yaitu :

4.3.1.1 Prosedur Pelayanan yang ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu mekanisme pelayanan dan persyaratan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) dan proses pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang

Pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktik pungutan liar adalah potret buram dari buruknya pelayanan publik. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terpola, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Salah satu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat itu adalah dengan melakukan pelayanan perijinan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan pelayanan perijinan dalam satu tempat, diharapkan berbagai persyaratan dapat diparalelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya akan lebih efisien, dan praktik pungutan liar akan berkurang. Salah satu bentuk pelayanan perijinan secara terpadu adalah pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah sistem layanan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan terpadu dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas *front office/customer service* sehingga meminimalisasi interaksi dengan petugas perijinan.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa Dinas Perijinan Kota Malang telah menerapkan pelayanan perijinan satu pintu. Didalam pelayanan perijinan satu pintu ini prosedur pelayanan yang ditinjau dari 3 (tiga) segi yaitu mekanisme pelayanan dan persyaratan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) dan proses pengaduan telah mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang

dilakukan terhadap pihak Dinas Perijinan Kota Malang dan beberapa responden yang menjadi pemohon perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang.

Pada segi mekanisme pelayanan terdapat pemangkasan prosedur perijinannya dan persyaratan yang lebih disederhanakan. Dapat dilihat dari pengurusan IMB rumah tangga dua lantai tidak membutuhkan lagi rekomendasi dari dinas terkait, cukup jaminan konstruksi saja. Selain itu rumah campuran (rukan dan ruko) maksimal 100 meter persegi tidak membutuhkan rekomendasi dinas kimpraswil, hanya jaminan konstruksi. Dan yang terakhir adalah pembaruan ijin usaha tidak membutuhkan persetujuan tetangga, RT, dan RW. Ijin usaha baru hanya butuh pengetahuan sampai kelurahan. Pemangkasan alur pengurusan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas kepada masyarakat. Peran dalam pemberian pelayanan yang cepat dan berkualitas tidak dapat terlepas dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Dari sini muncul istilah pemerintahan milik masyarakat, dimana pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.

Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang menggunakan masyarakat sebagai media untuk mengontrol pelayanan yang diberikan. Adanya 4 (empat) media yang disediakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam menyampaikan kritikan maupun saran bagi kinerja aparat pelayanan bertujuan untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima pada masyarakat. Adanya beberapa keluhan dari responden terkait dengan beberapa pelayanan yang kurang maksimal dari beberapa petugas, sosialisasi perijinan kurang sehingga banyak pemohon ijin yang tidak paham terhadap mekanisme perijinan maupun terdapat pungutan-pungutan liar dari calo-calo atau petugas dinas itu sendiri seharusnya menjadi bahan koreksi utama bagi Dinas Perijinan Kota Malang.

Dalam hal ini Dinas Perijinan Kota Malang harus mampu menerapkan strategi model pelayanan publik *Responsive*, yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang

paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first* atau memberikan kepada mereka *voice and choice*). Selain itu Dinas Perijinan Kota Malang juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan publik yang *Innovative* yaitu penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik. Dengan penerapan strategi model pelayanan publik *Responsive* dan *Innovative* Dinas Perijinan Kota Malang diharapkan dapat melakukan evaluasi kerja dan peningkatan kualitas pelayanan melalui saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat, selain itu juga dapat meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal. Pemberian pelayanan maksimal atau prima kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan pelayanan satu pintu.

4.3.1.2 Waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang

Adanya penyederhanaan dan mengintegrasikan pelayanan perijinan dalam satu tempat diharapkan berbagai persyaratan dapat diparalelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya akan lebih efisien, dan praktik pungutan liar akan berkurang. Dinas Perijinan Kota Malang sendiri telah menetapkan waktu penyelesaian masing-masing ijin termasuk ijin mendirikan bangunan (IMB). Peraturan-peraturan yang mengatur tentang waktu penyelesaian ijin tersebut terdapat dalam Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2007.

Berdasarkan penelitian di lapangan terdapat fakta yang berbeda dari Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2007. Adanya keluhan dari responden yang menyatakan proses perijinannya tidak selesai tepat waktu dan pernyataan tersebut diperkuat juga oleh pihak Dinas Perijinan Kota Malang. Adanya koordinasi yang kurang mengakibatkan molornya beberapa perijinan yang membutuhkan rekomendasi atau pertimbangan dari SKPD atau instansi terkait, termasuk didalamnya bagi pemohon ijin mendirikan

bangunan (IMB) yang wajib melampirkan perhitungan konstruksi atau struktur bangunan dan ijin mendirikan bangunan (IMB) bagi bangunan yang sudah berdiri.

Walaupun terdapat keluhan dari responden tentang waktu penyelesaian perijinan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan tetapi dapat dikatakan bahwa Dinas Perijinan Kota Malang dalam penetapan waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan telah mengacu pada prinsip kepastian waktu dalam pelayanan publik. Prinsip kepastian waktu disini artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan sehingga dapat mencapai efisiensi dan efektifitas. Agar dapat mencapai efisiensi dan efektifitas maka Dinas Perijinan Kota Malang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Efisiensi: Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan perpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan.
- b) Efektifitas: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan yang terakhir ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika Dinas Perijinan Kota Malang dapat mencapai efisiensi dan efektifitas diatas maka akan dapat dihasilkan waktu penyelesaian perijinan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan-peraturan yang telah berlaku, dan tentu saja tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pemohon ijin/pengguna jasa di Dinas Perijinan Kota Malang. Selain itu tujuan dari Dinas Perijinan Kota Malang ini dapat mencapai prinsip profibilitas sesuai yang diungkapkan Islamy (1999, h.6) yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

4.3.1.3 Biaya Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang

Transparansi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang sekaligus merupakan elemen penting dalam menentukan kredibilitas pemerintah dimata publik. Demikian halnya jajaran Dinas Perijinan Kota Malang, senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan (publik), sebagai perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Transparansi biaya pengurusan pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menentukan kredibilitas pemerintah dimata publik. Selama ini biaya pengurusan pelayanan publik di beberapa instansi pemerintah baik pusat dan daerah tidak transparan, sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa tarif resmi setiap pengurusan pelayanan publik. Ketidaktahuan masyarakat ini merupakan salah satu faktor pendorong timbulnya pungutan liar yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik. Selain itu, diperlukan pemisahan antara petugas yang mengurus perijinan dengan petugas yang menerima pembayaran, dan pemerintah mulai menjajagi kemungkinan setiap pembayaran pengurusan pelayanan publik bisa melalui instrumen perbankan. Hal ini akan memudahkan masyarakat untuk mengetahui besaran tarif yang resmi dan mendorong mereka untuk membayar sesuai ketentuan. Di sisi lain peluang aparat pemerintah untuk melakukan pungutan liar kepada masyarakat bisa dikurangi.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa Dinas Perijinan Kota Malang menetapkan besarnya biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan. Adanya website pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang (<http://perijinan.malangkota.go.id>) dimana masyarakat dapat menghitung sendiri besarnya biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB) secara jelas dan tepat juga menjadi salah satu faktor pendukung adanya tranparansi dalam penetapan biaya retribusi ijin mendirikan bangunan (IMB).

Adanya keluhan dari beberapa responden tentang masih adanya calo-calo perijinan atau juga pungutan liar yang dilakukan petugas untuk dapat

memperlancar proses perijinan menunjukkan bahwa Dinas Perijinan Kota Malang belum mampu melaksanakan prinsip akuntabilitas. Hal ini sesuai dengan Islamy (1999, h.6) tentang prinsip pokok dalam memberikan pelayanan yaitu prinsip akuntabilitas yang artinya bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat. Adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas Dinas Perijinan Kota Malang untuk memperlancar proses perijinan menunjukkan bahwa aparat atau petugas Dinas Perijinan Kota Malang belum mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan prinsip akuntabilitas dalam prinsip pelayanan publik.

4.3.1.4 Produk Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan-peraturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Masyarakat akan menerima hasil dari pelayanan berupa produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang berupa sertifikat atau surat-surat ijin. Dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) pemohon ijin mendapatkan produk pelayanan berupa sertifikat ijin mendirikan bangunan (IMB) dimana hal tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan Yang Dilaksanakan Pada Dinas Perijinan Kota Malang. Hal ini termasuk dalam kelompok pelayanan administratif dalam kelompok pelayanan publik, kelompok pelayanan administratif artinya jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir

berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain. Produk pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang telah mengacu pada prinsip pelayanan publik keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

Dalam hal pelayanan perijinan pun masa berlaku masing-masing jenis ijin juga sudah ditentukan melalui seperangkat peraturan-peraturan. Masa berlaku ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang juga diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan Yang Dilaksanakan Pada Dinas Perijinan Kota Malang. Dengan adanya Peraturan Walikota Nomor 6 tahun 2007. Dalam penetapan masa berlaku ijin mendirikan bangunan (IMB) Dinas Perijinan Kota Malang telah mampu melaksanakan prinsip kontinuitas. Hal ini sesuai dengan Islamy (1999, h.6) tentang prinsip pokok dalam memberikan pelayanan yaitu prinsip kontinuitas artinya bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. Hal tersebut nampaknya sudah semaksimal mungkin dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang, hal ini tampak dari tidak adanya responden yang mengeluhkan tentang masa berlaku ijin mereka.

4.3.1.5 Sarana dan prasarana di Dinas Perijinan Kota Malang

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Perijinan Kota Malang harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana Dinas Perijinan Kota Malang bisa dikatakan sangat lengkap, walaupun masih terdapat keluhan dari beberapa responden tentang penyediaan sarana dan prasarana tetapi hal itu tidak sampai menghambat jalannya pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang.

Hal tersebut tentunya mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Selain itu Dinas

Perijinan Kota Malang juga menerapkan prinsip kemudahan akses yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Meskipun ada beberapa hal yang dikeluhkan oleh beberapa pengguna jasa Dinas Perijinan Kota Malang terkait sarana dan prasarana, yakni kurang nyamannya pelayanan di loket permohonan ijin, letak instansi-instansi yang terkait dengan proses perijinan yang masih terpisah dari Dinas Perijinan Kota Malang, selain itu sarana dan prasarana kamar mandi dan ruang tunggu tidak luput juga dari daftar keluhan pengguna jasa Dinas Perijinan Kota Malang. Walaupun masih terdapat keluhan dari beberapa pengguna jasa tetapi Dinas Perijinan Kota Malang tidak akan berhenti berbenah guna memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarannya. Hal ini bertujuan agar Dinas Perijinan Kota Malang dapat mencapai prinsip aksesibilitas sesuai dengan Islamy (1999, h.6) bahwa setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.

4.3.1.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Pelayanan yang sederhana, cepat, tepat dan murah dan kredibilitas aparatur sebagai abdi masyarakat merupakan tuntutan masyarakat yang sudah tidak bisa diabaikan dan ditunda-tunda lagi. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai apabila aparatur berpegang dari komitmen terhadap Visi dan Misi yang telah disepakati bersama serta berpedoman terhadap paradigma baru yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Aparatur yang profesional salah satunya akan mudah didapat melalui reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik. Dalam reformasi ini, pemerintah harus memilih pegawai-pegawai yang berkualitas baik dari lingkungan internal, maupun dari lingkungan eksternal dan berkomitmen untuk bekerja dengan profesional di sektor pelayanan publik dengan memperhatikan tingkat kompetensi dengan jabatannya. Kemudian, diperlukan adanya standar ukuran untuk mengukur kinerja setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat dipantau dan dievaluasi secara periodik . Selain itu, diperlukan pemberian sistem

gaji yang layak yang dilakukan secara bertahap bagi setiap aparat pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas-petugas di Dinas Perijinan Kota Malang masih memerlukan beberapa pembenahan. Banyak dari beberapa responden yang mengeluhkan tentang kekurangan dari petugas-petugas di Dinas Perijinan Kota Malang. Secara umum kelemahan petugas pelayanan selama ini adalah kemampuan dan kompetensi petugas yang terlibat langsung kepada pemberian pelayanan, di mana rata-rata petugas belum begitu mengerti dan paham tentang peraturan-peraturan tentang perijinan. Selain itu banyaknya pegawai yang bertindak sewenang-wenang sehingga mengganggu kenyamanan pemohon dalam mengurus perijinan juga tidak luput dari keluhan yang disampaikan oleh responden.

Kenyataan di atas tentunya harus menjadi bahan koreksi bagi Dinas Perijinan Kota Malang untuk dapat meningkatkan kompetensi para petugasnya, khususnya para petugas yang berada di staf pelayanan (*front line staff*) karena mereka yang secara langsung melayani masyarakat. Penerapan prinsip pelayanan publik yaitu prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas harus lebih ditingkatkan lagi dikalangan petugas-petugas Dinas Perijinan Kota Malang. Hal ini bertujuan untuk mencapai prinsip teknikalitas sesuai dengan Islamy (1999, h.6) bahwa setiap jenis pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrument pelayanan.

Pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik dari pemerintah kepada masyarakat. Merupakan suatu sikap dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Pelayanan prima dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, baik masyarakat, pegawai, maupun pemerintah atau negara. Pelayanan prima sangat terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Dalam hal ini kepuasan berarti tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dengan harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, maka masyarakat

kecewa. Jika kinerja sama dengan harapan, masyarakat puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas (prima).

4.3.1.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kinerja pemerintah tidak akan lepas dari sasaran masyarakat. Masyarakat akan selalu menilai semua tindakan pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Moenir (2001, h.16) yang mengatakan bahwa Pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pelayanan adalah melakukan sesuatu bagi orang lain. pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kepuasan masyarakat merupakan jawaban terhadap tingkat kinerja pemerintah. Respon dari masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi perbaikan kinerja pemerintah, khususnya pemerintah di Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dengan 15 orang pemohon (*customer*) saat melakukan pengurusan perijinan IMB. Lima belas (15) orang pemohon tersebut, rata-rata mengatakan bahwa pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang sudah cukup baik, transparan dan memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pengguna jasanya. Tetapi ada beberapa hal yang banyak mendapat kritikan dimana ketepatan dan kecepatan pelayanannya tidak sesuai dengan standart pelayanan publik yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang.

Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Dinas Perijinan Kota Malang periode Juli-Desember 2007 adalah Baik, yaitu dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 73,15. Terdapat 2 (dua) unsur yang membutuhkan peningkatan kualitas yaitu kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik tersebut dapat dicapai oleh Dinas Perijinan Kota Malang karena adanya koordinasi dan pengaduan dari masyarakat kota malang dalam memberikan evaluasi terhadap kinerja Dinas

Perijinan Kota Malang sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang

Melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak akan lepas dari faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyampaian pelayanannya. Faktor-faktor pendukung harus dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang demi menjaga kualitas pelayanan. Sebaliknya, faktor-faktor penghambat harus dapat diminimalisir atau dihilangkan sama sekali agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Faktor-faktor penghambat dapat diatasi dengan berbagai cara yaitu:

1) Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2) Pengembangan *Standart Operating Prosedurs* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya *Standard Operating Procedures*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal

dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu *Standard Operating Procedures* juga bermanfaat dalam hal:

- a) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
 - b) Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - c) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
 - d) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.
 - e) Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan.
 - f) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.
- 3) Perlunya peningkatan mutu kualitas pegawai melalui:
- 1) Pelatihan, magang dan studi banding
 - 2) Pemberdayaan dan peningkatan efektifitas kerja karyawan, sehingga lebih meningkatkan pelayanan perijinan kepada masyarakat atau pengguna jasa
 - 3) Perlunya sistem *reward* dan *punishment* bagi pegawai yang telah memberikan jasa dan juga pegawai yang melakukan pelanggaran.

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dinas Perijinan Kota Malang merupakan salah satu dinas yang dimiliki oleh kota Malang yang menggunakan sistem pelayanan satu pintu. Pelaksanaan pelayanan satu pintu sangatlah ditentukan oleh adanya dukungan dan komitmen pimpinan, pemantapan organisasi dan penerapan sistem manajemen pada mutu atau kualitas. Pelayanan satu pintu yang prima merupakan salah satu langkah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan prosedur yang mudah, biaya yang transparan, ketepatan waktu penyelesaian perijinan, terdapatnya perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, yang terwujud dalam masyarakat dapat memilih dan menyerukan suara untuk dapat memperoleh pelayanan yang maksimal.

Untuk menerapkan pelayanan prima, harus diciptakan dahulu hal-hal yang menjadi standar pelayanan prima. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar ini harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan (masyarakat). Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standart pelayanan prima atau publik ini sendiri telah ditetapkan nelalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 /KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan yang terakhir adalah Kompetensi petugas pemberi layanan.

Selain harus memiliki standart pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik juga harus memiliki metode pengembangan survey kepuasan pelanggan. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Hasil dari survey kepuasan pelanggan akan didapatkan faktor-faktor yang menjadi

penghambat maupun pendukung pelaksanaan pelayanan. Adanya faktor-faktor pendukung dan penghambat akan menjadi bahan koreksi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat meningkatkan pelayanan yang prima pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur pelayanan di Dinas Perijinan Kota Malang melalui perijinan satu pintu telah berhasil memangkas mekanisme perijinan dan menyederhanakan persyaratan perijinan, selain itu dalam proses pengaduan yaitu menerima saran dan kritik dari masyarakat Dinas Perijinan Kota Malang harus mampu strategi model pelayanan publik *Responsive* yaitu suatu strategi pelayanan yang memposisikan kepentingan, kebutuhan dan harapan pelanggan di depan (yang paling utama) bukan kepentingan organisasi ataupun birokrasi (*put the customer first* atau memberikan kepada mereka *voice and choice*). dan *innovative* yaitu Dinas Perijinan Kota Malang berusaha menerapkan strategi pelayanan dimana penyedia pelayanan (birokrasi pemerintah) senantiasa berupaya belajar terus-menerus memperbaiki masa lalu menuju suatu arah yang lebih kreatif dan lebih baik.
2. Waktu penyelesaian ijin mendirikan bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang telah mengacu pada prinsip kepastian waktu dalam pelayanan publik. Prinsip kepastian waktu disini artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan sehingga dapat mencapai efisiensi dan efektifitas.
3. Biaya Pelayanan Penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Perijinan Kota Malang telah melaksanakan asas pelayanan publik transparansi, dimana Dinas Perijinan Kota Malang telah mampu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat sebagai pemohon ijin. Adanya beberapa keluhan tentang pungutan liar yang dilakukan petugas menunjukkan bahwa Dinas Perijinan Kota Malang

belum mampu menerapkan prinsip akuntabilitas dimana proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat.

4. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam pelayanan penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) berupa sertifikat atau surat-surat ijin termasuk dalam kelompok pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain. Produk pelayanan tersebut juga telah mengacu pada prinsip pelayanan publik keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam penetapan masa berlaku ijin mendirikan bangunan (IMB) Dinas Perijinan Kota Malang telah mampu melaksanakan prinsip kontinuitas dimana setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
5. Sarana dan prasarana pelayanan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang telah mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Selain itu Dinas Perijinan Kota Malang juga menerapkan prinsip kemudahan akses yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan di Dinas Perijinan Kota Malang masih memerlukan beberapa pembenahan melalui diklat-diklat tentang perijinan dan kepegawaian. Tujuan pembenahan tersebut adalah agar dapat

menciptakan aparatur yang profesional sehingga para petugas di Dinas Perijinan Kota Malang dapat menerapkan prinsip pelayanan publik yaitu prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

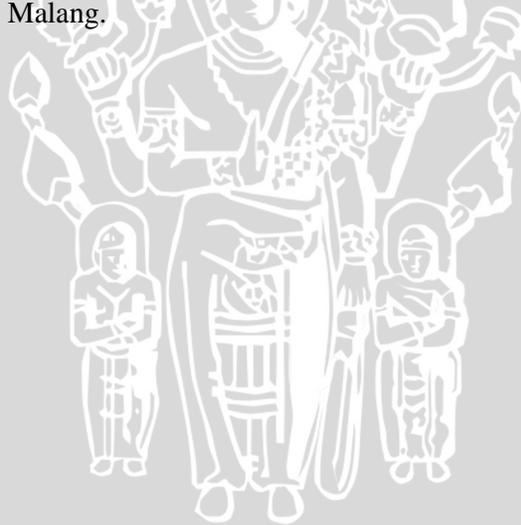
7. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur penerbitan ijin mendirikan bangunan (IMB) berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah Dinas Perijinan Kota Malang telah melaksanakan pelayanan dengan baik tetapi dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan pada aspek kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan.
8. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam mewujudkan pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan lancar meliputi faktor Sumberdaya Manusia, Sarana prasarana, Kurangnya koordinasi antar instansi terkait dan pelayanan yang bersifat birokratis. Selain terdapat faktor-faktor penghambat pelaksanaan pemrosesan dan penerbitan perijinan yang cepat dan lancar di Dinas Perijinan Kota Malang juga terdapat faktor pendukung yang terdiri dari adanya web pelayanan dan Penerbitan standart pelayanan publik (SPP) yang baru di Dinas Perijinan Kota Malang.

5.2 SARAN

1. Penyelenggaraan diklat-diklat tentang perijinan dan kepegawaian kepada petugas-petugas Dinas Perijinan Kota Malang khususnya para petugas yang berada di staf pelayanan (*front line staff*) karena dalam pelayanan satu pintu mereka yang secara langsung melayani masyarakat. Sehingga sangat dibutuhkan petugas-petugas yang profesional untuk dapat memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat. Contohnya: Diklat tentang Ijin Mendirikan Bangunan atau Diklat tentang pelayanan publik dan peningkatan mutu pegawai.
2. Peningkatan kedisiplinan pada petugas-petugas Dinas Perijinan Kota Malang. Dengan penerapan sistem *reward and punishment*. Para petugas yang memiliki kinerja yang bagus diberi imbalan kenaikan gaji dan pada

pegawai yang sering melakukan pelanggaran diberi hukuman. Misalnya potongan tunjangan atau gaji, jika terlalu parah wajib dilakukan pemecatan.

3. Pelayanan yang diskriminatif seharusnya dihapuskan, sehingga akan dapat menciptakan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Prosedur perijinan yang dilalui oleh masyarakat dan aparatur pemerintah seharusnya disamaratakan sehingga dapat menciptakan keadilan dalam pelayanan.
4. Meningkatkan kegiatan sosialisasi di daerah-daerah secara langsung mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur perijinan yang tepat dan masih adanya masyarakat yang kurang sadar maupun paham arti pentingnya sebuah legalitas hukum suatu ijin. Sosialisasi tersebut bisa berupa, pengenalan sistem internet pada masyarakat atau membuka pos-pos pelayanan perijinan di beberapa kecamatan sehingga pusat pelayanan tidak terpusat hanya pada Dinas Perijinan Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Danim, Sudarwan. 1997. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta. PT. Remaja Rosdakarya
- Depdikbud. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka.
- Islamy, M. Irfan, 2002. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Era otonomi Daerah* : Makalah yang disajikan pada seminar good governance Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang
- , 2003. *Mengembangkan Model Kebijakan Pelayanan Publik* :Makalah yang disajikan pada diskusi peningkatan mutu pegawai daerah di badan peningkatan sumber daya daerah Pemerintah Kabupaten Pasurua
- , 2007. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik* : Makalah yang disajikan pada seminar Efektifitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah pasca reformasi di Hotel Santika Malang
- Juliantara, Dadang. 2002. *Penguatan Otonomi Desa, Membangun Demokrasi Desa Dalam Merubah Watak Negara, Strategi Penguatan Partisipasi Desa*. Jogjakarta: LAPPERA Pustaka Utama
- Kartasapoetra, G. 1994. *Debirokratisasi Dan Deregulasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Keban, Yeremias T. 2004. *Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Jogjakarta : PT. Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jogjakarta: pembedaan

Miles, Matthew B, & A. Michael Huberman dalam Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. *Analisis Data Kualitatif; Buku Sumber Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya

Pasolong, Hasbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sfafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administarsi Negara Indonesia (Sanri)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Ijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Singarimbun, M dan Efendi S. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia

Sobana, A. 1996. *Adaptasi Pelayanan Ijin Investasi Terhadap Perubahan Lingkungan*. Dalam Sidharta, B. arief. *Butir-butir Gagasan Tentang Penyelenggaraan Hukum dan Pemerintahan yang Layak*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sujarto, D. 1996. *pengendalian dan Pengelolaan Pengembangan Kota Baru di Indonesia*. Dalam Sidharta, B. arief. *Butir-butir Gagasan Tentang Penyelenggaraan Hukum dan Pemerintahan yang Layak*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

B. Jurnal

Muluk, M.R.Khairul. 2005. *New Public Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. *Jurnal administrasi Publik*, Volume VI, No I, September 2005

Supriyono, Bambang. 2002. "Peranan Pemerintahan Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administarsi Negara* Volume II Nomor 02. Malang: FIA UNIBRAW

-----, 2003. "Kompetensi Tingkat Operasional Dalam Pelayanan Publik di Perkotaan" Jurnal Ilmiah Ilmu Administarsi Negara Volume IV Nomor 01. Malang: FIA UNIBRAW

C. Referensi Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 44 Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002. tentang Kelompok Pemberi Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Sistem Dan Prosedur Pelayanan Perijinan Yang Dilaksanakan Pada Dinas Perijinan Kota Malang

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Pemerintahan Daerah

D. Artikel Internet

Mochammad Jasin. 2007. *Memahami Untuk Melayani Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Sebagai Wujud Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Diakses tanggal 17 November 2007. dari www.kpk.go.id

Dinas Perijinan Kota Malang. 2008. *Pelayanan Satu Pintu Dinas perijinan Kota Malang*. Diakses tanggal 10 Januari 2008. dari <http://perijinan.malangkota.go.id>



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Tugu No. 1 Telp. (0341) 366252
MALANG

Kode Pos 65119

Malang, 11 Maret 2008

Nomor : 072/ 211 /35.73.405/2008
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/
Survey/Research

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Perijinan

di
MALANG

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya

Tanggal : 6 Maret 2008

Nomor : 1839/J.10/1.14/PG/2008

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : Tanti Rahayu S
Alamat : Jl. Sumbersari Gg. IV No. 261 D Malang
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian/ Survey/ Research

Judul : Pelayanan Satu Pintu dalam Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
(Suatu Studi di Dinas Perijinan Kota Malang)
Pembimbing : 1. Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA
2. Drs. Moch. Saleh Soeaidy, MA
Peserta : -
Waktu : 2 (dua) bulan
Lokasi : Pemerintah Kota Malang

Peneliti wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di
Dinas/Badan/Kantor/Bagian Instansi setempat.

Demikian harap menjadikan maklum.

KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS
KOTA MALANG



TEMBUSAN : Kepada Yth
1. Sdr. Dekan FIA Universitas Brawijaya
2. Yang bersangkutan

CURRICULUM VITAE

Nama : TANTI RAHAYU SETYANINGRUM
Nomor Induk Mahasiswa : 0410313115
Tempat dan Tanggal lahir : NGAWI, 07 MEI 1985
Alamat Asal : Jl. P.B. Sudirman 26 RT/RW 01/05 Kec. Jogorogo
Kab. Ngawi Jawa Timur 63262
Telepon : 0351 731033
Alamat Malang : Jl. Sumbersari gang IV No. 261 D Malang
Telepon : 0341 561842
HP : 085643059900
Pendidikan : 1). 1990 – 1992 TK Dharma Wanita Jogorogo
Ngawi
2). 1990 – 1996 SD Negeri 01 Jogorogo Ngawi
3). 1996 – 1999 SLTP Negeri 01 Jogorogo Ngawi
4). 1999 – 2002 SMU Negeri 01 Ngawi
5). 2002 – 2006 Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
Publikasi-Publikasi/
Karya Tulis : 1). Laporan Praktik Kerja Nyata (PKN)
Perijinan dan Pengelolaan Bencana Alam di
Kabupaten Malang (Studi Kasus Pada
Bakesbang Linmas Kabupaten Malang)
2). Skripsi
Pelayanan Satu Pintu Dalam Penerbitan Ijin
Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus
Pada Dinas Perijinan Kota Malang)

FORMULIR PERMOHONAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Malang,200.....

Perihal : Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Kepada,
 Register :)*** Yth. Bapak Walikota Malang
 Cq. Kepala Dinas Perijinan
 Di Malang

Dengan hormat,

Memperhatikan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang, bersama ini saya mengajukan permohonan Ijin Mendirikan Bangunan dengan data-data sebagai berikut :

A. Identitas Saya/Pemohon (sesuai KTP yang masih berlaku)

- Nama Lengkap :
- Alamat Rumah :Telepon Rumah.....
:Telp Kantor:.....Telp. Fleksi/HP
- Bertindak atas * : 1. Pribadi (Pemohon), . 2. Badan Hukum :

B. Permohonan Ijin

- Jenis Ijin * : 1. IMB baru 2. IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri
- Lokasi Bangunan : Jalan :.....RT.....RW.....
KelurahanKecamatan :.....
- Status Tanah :
- Fungsi & Bentuk Bangunan :(sesuai tercantum di AP dan gambar bangunan)

Untuk melengkapi permohonan ijin dimaksud, saya lampirkan persyaratan permohonan ijin sesuai ketentuan diatas :

1. Foto copy KTP yang masih berlaku (dengan menunjukan aslinya) rangkap 2 (dua) ;
2. Asli atau foto copy *Advice Planning* (AP) yang telah dilgalisir Dinas terkait Kota Malang rangkap 2 (dua) dan untuk IMB Reklame Tetap/Permanen pada ukuran diatas 8 (delapan) m2 yang titik lokasinya di RUMIJA Eksisting;
3. Foto Copy kepemilikan/sertifikat tanah yang telah dilgalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua) dan apabila bukan tanah sendiri melampirkan asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Kuasa dari Pemilik Tanah atau Ahli Waris kepada pemohon apabila pemilik tanah meninggal dunia;
4. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) **Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi** (keamanan dan kenyamanan bangunan) bermaterai secukupnya untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal/rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal/rumah tinggal campuran dengan luas maksimal 100 m2 berlantai 1 (satu), serta permohonan IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri dan Permohonan IMB Reklame yang Sudah Berdiri)**;
5. Perhitungan konstruksi/struktur bangunan bagi bangunan diluar ketentuan angka 4 (empat) dan Bangunan Reklame dengan ukuran diatas 8 (delapan) m2 yang dibuat oleh konstruktor atau konsultan yang membidangnya rangkap 2 (dua);
6. Ligdruck atau cetak printer gambar bangunan yang berskala (1 : 100/1:200) **rangkap 3 (tiga) untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan rangkap 2 (dua) yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi, dan dicantumkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggung jawab atas rencana gambar bangunan tersebut; meliputi :**
 - Untuk permohonan IMB baru meliputi rencana gambar : denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; potongan memanjang; potongan melintang; atap; pondasi; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP;
 - Untuk permohonan IMB untuk Bangunan yang Sudah Berdiri sesuai kondisi

- lapangan meliputi gambar : denah bangunan; tampak muka/depan; tampak samping; tampak belakang apabila diperlukan; sanitasi dan sumur resapan; situasi lokasi bangunan sesuai AP;
- Untuk permohonan IMB Reklame baik baru maupun sudah berdiri meliputi gambar : tampak muka/depan; tampak samping; potongan memanjang; potongan melintang; pondasi; situasi titik reklame sesuai AP atau sesuai kondisi lapangan;
7. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang berhimpitan dgn lokasi bangunan yg dimohon untuk bangunan diluar ketentuan angka 4 (empat) **; Permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri tidak diwajibkan;
 8. Asli rekomendasi dari dinas terkait beserta dokumennya apabila dalam AP diisyaratkan harus dilengkapi AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL;
 9. Asli dan foto copy rangkap 1 (satu) untuk Surat Pernyataan Kesanggupan)** ;

Demikian permohonan ini saya buat untuk mendapatkan persetujuan penerbitan ijin yang dimohon dan apabila dikemudian hari terdapat data dan lampiran dalam permohonan tidak benar/palsu, maka saya tidak keberatan permohonan ditolak atau IMB yang diterbitkan dicabut beserta sanksi sebagai pertanggung jawaban saya.

Keterangan :

) * Pilih salah satu (lingkari)

) ** Blangko disediakan Dinas Perijinan Kota Malang

) *** Diisi oleh Perugas Loker Penerimaan

Rumija : Ruang Milik Jalan, Eksisting : Kondisi Saat Ini/Kenyataan di Lapangan

Dibuat rangkap 3 (tiga), yaitu Putih untuk Dinas Perijinan, Merah untuk pemohon, Kuning untuk arsip.

Pemohon

Hormat Saya,

Materai
secukupnya

(-----)



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN TIDAK KEBERATAN
PEMILIK TANAH DAN ATAU BANGUNAN YANG BERHIMPITAN
DENGAN LOKASI
IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami pemilik tanah dan atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak keberatan atas berdirinya bangunan bertingkat 2 (dua) lantai atau lebih atau bangunan yang melampirkan perhitungan konstruksi oleh :

Nama Pemilik Bangunan :

Alamat :

Kelurahan.....Kecamatan.....

Fungsi & Bentuk Bangunan:.....(sesuai yang tercantum di AP).

Demikian pernyataan ini, kami dibuat sebagai kelengkapan syarat administrasi dalam permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dimaksud.

Pemilik Tanah dan atau Bangunan yang Berhimpitan dengan Lokasi

Permohonan IMB

No.	Lokasi Tanah dan atau Bangunan	Nama Pemilik Tanah dan atau Bangunan	Alamat Lokasi Tanah dan atau Bangunan	Tanda Tangan
1.	Samping Kiri			
2.	Samping Kanan			
3.	Belakang			
4.	Depan			

Malang,.....200

Pemohon IMB,

SURAT KUASA IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Saya, memberikan kuasa sepenuhnya atas kepemilikan tanah di :

Jalan :

Status Kepemilikan :

Kepada :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Untuk melakukan sebagai berikut :

1. Menandatangani semua persyaratan administrasi permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada lokasi diatas di Dinas Perijinan Kota Malang.
2. Mengatasnamakan Penerbitan SK Ijin mendirikan Bangunan (IMB).
3. Membayar Retribusi dan mengambil IMB yang sudah terbit.
4. Mempertanggungjawabkan semua akibat dari Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Demikian surat kuasa ini, saya buat sebagai syarat administrasi permohonan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Perijinan Kota Malang dengan jangka waktu selamanya.

Malang.....2008

Pemberi Kuasa

SURAT PERNYATAAN JAMINAN KONSTRUKSI IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Dengan ini saya, menjamin keamanan dan kenyamanan secara penuh terhadap kekuatan konstruksi bangunan pada :

Lokasi Bangunan JalanRT.....RW.....

Kelurahan.....Kecamatan.....

Fungsi & Bentuk Bangunan)*: a.Rumah Sedang b. Rumah Kecil c. Rumah Sangat Sederhana (RSS)

Apabila dikemudian hari terjadi segala sesuatu yang tidak diinginkan (roboh, runtuh, dll) akibat dari kesalahan perhitungan konstruksi atau kesalahan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar perencanaan yang berlaku di Indonesia, saya tidak keberatan dikenakan sanksi sebagai pertanggungjawaban sesuai peraturan yang berlaku. Dan saya akan menanggung biaya atas semua akibat yang merugikan orang lain dan atau saya, baik yang berupa moril maupun materiil.

Demikian pernyataan ini, saya buat sebagai bukti tertulis terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan konstruksi bangunan yang dimohon untuk mendapatkan persetujuan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Perijinan Kota Malang.

Malang, 2008

Pembuat Pernyataan

Keterangan :

* Pilih salah satu (lingkari) sesuai yang tercantum dalam AP

SURAT PERNYATAAN KESANGGUPAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Dengan data-data bangunan pada :

Lokasi Bangunan : Jalan RT..... RW.....

Kelurahan..... Kecamatan.....

Fungsi & Bentuk Bangunan :(sesuai yang tercantum di AP)

Jumlah Lantai Bangunan :

.....

Status Tanah :

.....

Saya sanggup melaksanakan ketentuan Ijin Mendirikan Bangunan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pembangunan atau menyesuaikan bangunan yang sudah berdiri dengan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) beserta lampiran gambar bangunan yang diterbitkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang.
2. Melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 (satu) selama jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal diterbitkannya IMB oleh Dinas Perijinan.
3. Tidak akan mendirikan bangunan yang berada di Ruang Milik Jalan (RUMJIA/DAMIJA), di dalam Garis Sempadan (Bangunan, Sungai/Saluran, SUTT, Rel KA) sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 (satu).
4. Membongkar bangunan dengan biaya ditanggung oleh pemohon apabila terdapat bangunan berada di Ruang Milik Jalan (RUMJIA/DAMIJA) yang sudah terbentuk, sempadan bangunan maupun diatas atau di sempadan sungai/saluran.
5. Melaksanakan pembangunan Sumur Resapan sesuai ketentuan yang tercantum di *Advice Planning* (AP) yang diterbitkan oleh Dinas terkait.
6. Melaksanakan ketentuan atau instrumen yang tercantum dalam dokumen AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL apabila dalam ketentuan *Advice Planning* (AP) diwajibkan membuat dokumen tersebut.
7. Membayar retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai ketentuan Perda Kota Malang No. 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan dan apabila saya mendapat panggilan pembayaran retribusi sebanyak 3 (tiga) kali oleh Dinas Perijinan Kota Malang, saya tidak membayar retribusi sesuai ketentuan yang berlaku dalam waktu 30 hari sejak tanggal pemanggilan ke-3 (tiga), maka saya tidak keberatan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terbit dicabut atau dibatalkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang.
8. Membayar disentif (denda) bagi Ijin Mendirikan Bangunan yang sudah berdiri sesuai peraturan yang berlaku di Kota Malang.
9. Menghentikan kegiatan pembangunan, apabila ada gugatan/keberatan dari warga masyarakat secara objektif normatif dapat diterima kebenarannya.
10. Keberadaan tanah/ bangunan tidak dalam sengketa dengan pihak manapun.
11. Mengurus permohonan baru Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan ketentuan :

- Apabila dalam waktu 12 (dua belas) bulan tidak ada pelaksanaan pembangunan atau tidak ada penyesuaian bangunan yang sudah berdiri dengan IMB yang terbit sebagaimana tercantum dalam ketentuan angka 1(satu) dan angka 2 (dua).
- Ganti pemilik tanah/bangunan pada permohonan IMB.

Demikian pernyataan kesanggupan ini, saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari, saya tidak melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam pernyataan kesanggupan ini, maka saya tidak keberatan IMB yang diterbitkan di cabut atau dibatalkan demi hukum oleh Dinas Perijinan Kota Malang beserta sanksi sebagai pertanggung jawaban .

Malang,200.....

Yang Membuat Pernyataan,

Materai
Secukupnya

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



VI. KONTRUKSI KAYU

Luas (m2)

Nilai Retribusi

Nilai Retribusi

K i Kayu

x

=

JUMLAH RETRIBUSI IMB =

Potongann 25%

=

JUMLAH YANG HARUS DIBAYAR =

