

**UPAYA PEMERINTAH DAERAH MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK SEHUBUNGAN DENGAN PENGURUSAN
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN KEPUTUSAN
MENTERI PEMBERDAYAAN APARATUR NEGARA
NOMOR 63 TAHUN 2003**

(Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaaan
Dalam Ilmu Hukum*

Oleh :

Surya Pradian Setijono

NIM. 0610113223



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2012**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah diharuskan mengambil pilihan yang strategis untuk pengembangan praktik *good governance*. Hal tersebut karena untuk mewujudkan *good governance* dalam praktik pemerintahan bukanlah hal yang mudah. Disamping komitmen yang kuat, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang tepat. Luasnya cakupan, kompleksitas masalah serta keterbatasan sumber daya dan kapasitas pemerintah.

Di Indonesia, pemikiran tentang azas-azas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*) secara populer kali pertama disajikan dalam buku Prof. Koentjoro Purbopranoto berjudul “Beberapa Catatan Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi negara” dengan menengentahkan 13 azas sebagai berikut:¹

1. Azas kepastian
2. Azas Keseimbangan
3. Azas kesamaan
4. Azas bertindak cermat
5. Azas motivasi.
6. Azas jangan mencampurkan kewenangan
7. Azas “*fair play*”

¹Lutfi Effendi, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*, Bayumedia, Malang., 2004, h. 85

8. Azas keadilan atau kewajaran
9. Azas menanggapi pengharapan yang wajar
10. Azas meniadakan akibat-akibat suatu keputusan yang batal
11. Azas perlindungan atas perlindungan hidup
12. Azas kebijaksanaan
13. Azas penyelenggaraan kepentingan hukum

Dalam Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, pasal 1 angka 6 menyebutkan bahwa azas umum pemerintahan negara yang baik adalah azas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum, untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.²

Isu global saat ini adalah *good governance* (tata pemerintahan yang baik) yang digulirkan oleh negara-negara maju kepada negara-negara yang sedang berkembang. Indonesia salah satu negara berkembang, di mana Indonesia berbentuk Negara Kesatuan dengan sistem desentralisasi. Dengan perkataan lain Negara Indonesia terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah (adanya desentralisasi). Salah satu ciri terwujudnya *good governance* adalah pelayanan publik yang prima.³

Di era reformasi muncul keinginan-keinginan masyarakat agar sistem penyelenggaraan pemerintahan kearah *good governance*, yang ditandai dengan

² Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

³ Samora Wibawa, *Peluang Penerapan New Public Management Untuk Kabupaten di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005, h.45

peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit kerja atau instansi pemerintah. Masyarakat berharap mendapat pelayanan yang prima atau pelayanan yang baik. Sebagai contoh, saat ini telah banyak tergantung “kotak saran” di pintu berbagai instansi pelayanan, tetapi tidak jelas apakah masyarakat telah memanfaatkannya, yang jelas adalah bahwa kualitas pelayanan administrasi sejauh ini masih selalu dikeluhkan, seperti terlihat dalam banyak surat pembaca di koran-koran.⁴

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar dan suap. Dengan otonomi, sudah seharusnya pemerintah daerah lebih memperhatikan kualitas pelayanan publiknya. Bagi daerah yang sudah melaksanakan praktek-praktek tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik merupakan satu fokus perhatian pemerintah daerah.⁵

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 disebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang setiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang.

Dari ketentuan Pasal 18 Ayat (1) UUD 1945 tersebut di atas, menunjukkan bahwa pemerintahan Indonesia terdiri atas pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dan berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 ini juga Pemerintah

⁴ *Ibid*

⁵ Komisi Pemberantasan Korupsi, *Memahami untuk Melayani ; Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Sebagai Wujud Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*, Direktorat Penelitian dan Pengembangan KPK, Jakarta, 2006, h.44

memberlakukan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Di dalam penjelasan Umum bagian 1 Dasar Pemikiran huruf a Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang berbunyi :

“Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras.”

Lebih lanjut di dalam penjelasan umum huruf b Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dinyatakan :

“Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.”

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu tujuan dari penyelenggaraan otonomi daerah adalah peningkatan pelayanan bagi masyarakat, baik pelayanan administrasi, barang maupun jasa secara adil dan selaras. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dalam hal ini unit-unit kerja pada instansi pemerintah maupun pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Malang sebagai salah satu pemerintahan Kota yang berada di Provinsi Jawa Timur, dalam 3 tahun terakhir telah mengalami perkembangan yang pesat, seiring dengan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi (dunia usaha). Pembangunan pertokoan maupun

perumahan penduduk berkembang dengan pesat. Setiap pendirian bangunan baik bangunan untuk dunia usaha sebagai contoh misalnya pembangunan Malang Town Square, Mall Olympic Garden ataupun pendirian rumah penduduk seperti Perumahan Permata Jingga East Area, Perumahan Istana Gajayana, harus memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dikeluarkan oleh Pemerintah daerah Kota Malang.

Harian Informasi dan Berita Malang Raya Info, pada hari jum'at tanggal 15 Juli 2011, memberitakan tentang banyaknya rumah tanpa IMB di Kota Malang. Di dalam berita tersebut, Satpol PP Kota Malang menemukan bahwa beberapa bulan terakhir, banyak ditemukan rumah yang ada di komplek perumahan di wilayah Kota Malang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menurut Diana Ina Wahyu Hidayati selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang, di kota Malang banyak sekali bermunculan pengembang perumahan yang tidak mempunyai IMB.⁶

Berdasarkan berita tersebut diatas, diketahui bahwa di Kota Malang sehubungan dengan pengembangan perumahan oleh Developer, menunjukkan adanya Developer yang masih belum mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Keadaan tersebut diperparah dengan adanya masyarakat yang membeli rumah di kawasan kecamatan blimbing sebagai contoh, yang tidak terlebih dahulu menanyakan tentang IMB rumah tersebut kepada Developer, sehingga pada saat Satpol PP melakukan razia, penghuni rumah yang tidak bisa menunjukkan IMB tersebut yang dipersalahkan oleh petugas (sekalipun kemudian penghuni rumah

⁶ Didapatkan melalui <http://www.malangraya.info>, artikel dengan judul *Banyak Rumah Tanpa IMB di Kota Malang*, diakses pada tanggal 20 November 2011.

tersebut menjelaskan kepada petugas bahwa IMB tidak ada semenjak mereka membeli rumah, sehingga petugas diarahkan langsung kepada Developer terkait).⁷

Permasalahan IMB berikutnya adalah adanya IMB Palsu di Kota Malang adalah berita di Informasi dan Berita Malang Raya Info pada hari Kamis tanggal 18 Agustus 2011 yang memberitakan bahwa Sekertaris Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perijinan, menemukan banyaknya Surat IMB yang diduga palsu. Kepada situs beritajatim.com, UPT memberitakan bahwa pihaknya menemukan IMB palsu justru dari pemilik sejumlah CV di Kota Malang, sehingga menghimbau agar masyarakat tidak mengurus lewat calo tetapi langsung ke UPT perijinan.⁸

Pengaturan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Malang diatur di dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor. 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di samping itu, IMB merupakan salah satu retribusi Kota Malang yang berarti Sumber Pendapatan Daerah. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang berjudul upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* (Studi di Kota Malang).

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana prosedur penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan yang dikhususkan untuk Surat Izin Mendirikan Bangunan tempat tinggal atau Rumah, kemudian bagaimanakah kualitas pelayanan publik di dalam pengurusan IMB tersebut, upaya-upaya apa yang

⁷ Ibid

⁸ Didapatkan melalui <http://www.malangraya.info>, artikel dengan judul *Ditemukan Banyak IMB Palsu di Kota Malang*, diakses pada tanggal 20 November 2011.

dilakukan oleh Pemerintah daerah Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan publik tersebut dan hubungannya dengan *good governance*, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Pemerintah daerah Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan publik untuk masa-masa yang akan datang dalam rangka perwujudan tata pemerintahan yang baik dan mengurangi jumlah pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan seperti adanya bangunan tanpa Izin Mendirikan Bangunan dan adanya bangunan yang menggunakan Izin Mendirikan Bangunan Palsu.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis mengambil judul penulisan : Upaya Pemerintah daerah Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Sehubungan dengan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* (Studi di Kecamatan Blimbing dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang).

B. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana upaya Pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* serta kendala yang menyertainya?
2. Bagaimanana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat mendorong peningkatan pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya Pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* serta kendala yang menyertainya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak penerapan prinsip-prinsip *good governance* sehingga dapat mendorong peningkatan pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu di dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara dalam hal upaya pemerintah daerah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan atau sebagai acuan bagi mahasiswa yang ingin mengambil penelitian yang sama di waktu yang akan datang tentang upaya pemerintah daerah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan

pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang upaya pemerintah daerah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

c. Bagi Pemerintah daerah Kota Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan penambah wawasan bagi Pemerintah daerah Kota Malang tentang upaya pemerintah daerah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*. sehingga diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan pelayanan publik di dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang

d. Bagi BPPT Kota Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan penambah wawasan bagi BPPT Kota Malang untuk meningkatkan kinerjanya dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dengan mempelajari kelemahan yang ada saat ini untuk diupayakan agar bisa menjadi lebih baik.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang keadaan pembangunan di Indonesia, dan kota-kota di dalamnya yang mempengaruhi peningkatan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Permasalahan yang muncul seputar adanya Izin Mendirikan Bangunan Palsu dan masyarakat yang tidak memiliki Izin mendirikan bangunan, oleh karena itulah, BPPT sebagai lembaga resmi pemerintah, menjadi lokasi penelitian sehubungan dengan upaya BPPT untuk menangani permasalahan IMB tersebut. Permasalahan tersebut dirumuskan di dalam perumusan masalah, yang dilanjutkan dengan tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian pustaka yang merupakan bagian penulisan yang berisikan berbagai landasan teoritis yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang akan diangkat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat lokasi penelitian, metode pendekatan, populasi dan sampel, data penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, pengolahan serta analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian serta jawaban-jawaban dari rumusan permasalahan yang dianalisa dengan menggunakan analisa penulis berdasarkan tinjauan pustaka dan bahan primer serta sekunder penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian, yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan masyarakat (*Publik Servant*). Di dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Muncul ungkapan "kalau dapat dipersulit kenapa dipermudah?" yang beredar di kalangan aparatur pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka umumnya sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat dan juga filosofi pelayanan itu sendiri. Ada beberapa alasan mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya manajemen pelayanan umum masih relatif terbatas. Alasan tersebut antara lain :⁹

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi, tidak akan tercipta efisiensi dari peningkatan kualitas.

⁹ Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Jakarta, 2003, h.41

2. Di dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada kekuasaan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun ke atas, hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.
4. Di dalam aktivitasnya aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*etic*”, yaitu mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi), daripada pandangan “*emic*”, yaitu pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi apabila layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.
6. Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif selama ini dipraktekkan dan selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan, dan dipakai untuk berbagai bidang studi. Sejauh ini padanan bahasa Indonesia, pelayanan dalam bahasa Inggris ada dua, yaitu

administering dalam *administration* dan *servicing* dalam *service* (*public service* dan *civil service*). Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbang substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis), sebaliknya. Di samping itu layanan sebagai *output* pelayanan mengandung dua arti: sebagai jasa (komoditi dalam arti luas) dan sebagai seni (cara). Komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang dijual (layanan publik dengan tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) maupun yang tidak dijual-beli (layanan *civil*, layanan *non price*).¹⁰

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Samparan berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹¹

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia Baku menjadi publik berarti umum, orang banyak, ramai. Jadi pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

¹⁰ Talidzuhu Ndraha, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, h.68

¹¹ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000, h.8

kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.¹²

Menurut Sadu Wasistiono, pelayanan publik (pelayanan umum) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pemberian pelayanan umum yang diberikan cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat itu sendiri. Sedangkan pemberian pelayanan umum yang disertai dengan penarikan bayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun didasarkan menurut harga yang paling terjangkau.¹³

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu institusi. Jasa itu sendiri adalah setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Berdasarkan definisi jasa sebagaimana dikemukakan diatas, Tjiptono

¹² *Ibid*

¹³ *Ibid*

menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa sebagai berikut :¹⁴

- a. Dilihat dari pangsa pasarnya dibedakan antara :
 - 1) Jasa kepada konsumen akhir
 - 2) Jasa kepada konsumen organisasional
- b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (*tangibility*) dibedakan antara:
 - 1) Jasa barang sewaan (*rented goods service*)
 - 2) Jasa barang milik konsumen (*owned goods service*)
 - 3) Jasa untuk bukan barang (*non goods service*)
- c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara :
 - 1) Pelayanan profesional (*professional service*)
 - 2) Pelayanan non profesional (*non professional service*)
- d. Dilihat dari tujuan organisasi dibedakan menjadi :
 - 1) Pelayanan komersial (*commercial or profit service*)
 - 2) Pelayanan nirlaba (*non profit service*)
- e. Dilihat dari pengaturannya dibedakan menjadi :
 - 1) Pelayanan yang diatur (*regulater service*)
 - 2) Pelayanan yang tidak diatur (*nonregulated service*)
- f. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan dibedakan menjadi :
 - 1) Pelayanan yang berbasis pada alat (*equipment based service*)
 - 2) Pelayanan yang berbasis pada orang (*people based service*)

¹⁴ *Ibid* , h. 45-46

g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan menjadi antara :

- 1) Pelayanan dengan kontak tinggi (*high contact service*)
- 2) Pelayanan dengan kontak rendah (*low contact service*)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabhakti Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu :

a. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tetap, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwarna dan bertanggungjawab dalam pemberian pelayanan.
- 4) Besarnya rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

5) Jangka waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat pula memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, unit kerja dan pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat (melakukan sosialisasi)

e. Efisien

Mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari unit kerja instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Mengandung arti bahwa besarnya tarif yang dikenakan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperlihatkan nilai

barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan perkataan lain semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama, memiliki kewajiban dan hak yang sama dalam pelayanan tersebut.

h. Ketepatan Waktu

Mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

B. Kajian Umum Tentang Izin Mendirikan Bangunan

Izin adalah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Menurut E. Utrecht, Izin (*Vergunning*) adalah:¹⁵

“Bilamana membuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkrit, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankannya perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*Vergunning*).”

Menurut NM. Spelt dan J.BM. Ten Berge:¹⁶

h.108 ¹⁵ Bachsan Mustafa, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Alumni, Bandung, 1985

¹⁶ *Ibid*

”izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan.”\

Kebijakan Perizinan sebagai instrumen pemerintah banyak digunakan untuk mengendalikan kepentingan masyarakat. Jenis-jenis perizinan yang diterapkan oleh pemerintah antara lain izin dalam arti sempit (*Vergunning*), Pelepasan dan pembebasan (dispensasi) dan Konsesi.

Di dalam Perda No.11 Tahun 2004 Kota Malang tentang Retribusi Perijinan Bangunan Pasal 1 ayat 9 disebutkan bahwa Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk mendirikan, memperbaiki, memperluas atau mengubah suatu bangunan.

C. Kajian Umum Tentang *Good Governance* (Tata Pemerintahan Yang Baik)

Kata sifat dari *govern* adalah *governance* yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian. Oleh para teoritis dan praktisi Administrasi Negara Indonesia, istilah “*good governance*” telah diterjemahkan di dalam berbagai istilah, misalnya penyelenggaraan pemerintah yang amanah menurut Bintoro Tjokroamidjojo.¹⁷

Good Governance dimaknai sebagai tata pemerintahan yang baik, yaitu cara mengelola urusan-urusan publik menurut prinsip-prinsip administrasi yang akuntabel dan demokratis. Bappenas mengidentifikasi

¹⁷ Sofian Effendi, *Membangun Good Governance : Tugas Kita Bersama*, didapatkan melalui <http://iemimudabanten.org/?p=82>, diakses pada tanggal 08 November 2011

14 karakter yang menjadi ciri tata pemerintahan yang baik yaitu *visioner*, transparan, cepat tanggap, akuntabel, professional dan kompeten, efisiensi dan efektif, desentralistis, demokratis, mendorong partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan, menjunjung supremasi hukum, ditujukan mengurangi kesenjangan, tanggap terhadap tuntutan dasar dan memiliki komitmen terhadap pelestarian lingkungan hidup.

Menurut *United Nation Development Program (UNDP)*, *good governance* memiliki delapan prinsip yaitu partisipasi, transparansi, akuntabel, efektif dan efisien, kepastian hukum, responsif, konsensus, setara dan inklusif.

Di Indonesia, asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, termuat pada satu norma hukum yang mengikat bagi setiap warga negara Indonesia dimulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Asas umum penyelenggaraan negara dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, dimuat di dalam Pasal 3, Asas-Asas Umum penyelenggaraan negara meliputi Asas Kepastian Hukum, Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, Asas Kepentingan Umum, Asas Keterbukaan, Asas Proporsionalitas, Asas Profesionalitas, dan Asas Akuntabilitas.

Di dalam Undang-Undang Nomor.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Asas penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Pasal 20, asas-asasnya sama dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, hanya ditambah dua asas yaitu asas efektif dan efisiensi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Empiris, yang menitik beratkan penelitian berupa penelitian lapangan.¹⁸ Dalam hal ini penelitian dilakukan sehubungan dengan upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kota Malang.

B. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Yuridis Sosiologis, yaitu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum (Yuridis), dengan tetap melakukan kajian dan penelaahan kaidah-kaidah yang berlaku pada masyarakat.¹⁹

Berdasarkan metode pendekatan yang dipilih, penulis akan melakukan penelitian terhadap diterapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 oleh Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan Kota Malang sehubungan dengan upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* dengan maksud dan tujuan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang terkait

¹⁸ Ronny Hanitoyo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia h.35

¹⁹ *Ibid*

dengan penelitian, yang kemudian dilanjutkan dengan merumuskan hasil penyelesaian masalah dengan cara mengkaji data-data yang didapatkan dari lapangan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan bertempat di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang selaku badan yang memiliki kewenangan untuk mengurus masalah pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang,. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena yang akan menjadi objek penelitian ini adalah upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* sehingga diharapkan dapat ditemukan data-data yang relevan sehubungan dengan permasalahan yang diangkat.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan penulis melalui penelitian yang dilakukan oleh penulis sendiri di lapangan sebagai dasar pemikiran penulis di dalam mencari jawaban atas permasalahan sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Hasil wawancara dengan petugas di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Malang yang menangani upaya pemerintah di dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang berfungsi untuk menguatkan hasil penelitian penulis di lapangan (data primer), data ini dapat berupa hasil penelitian sebelumnya ataupun studi literatur tentang hal-hal yang berhubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Hasil studi kepustakaan yang diperoleh dari perpustakaan dan hasil penelusuran di Internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer sebagai data utama di dalam penelitian, dilakukan dengan wawancara yang bebas terpimpin, yaitu dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tetapi masih memungkinkan melakukan variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan ketika wawancara²⁰

2. Data Sekunder

Data sekunder sebagai data penunjang di dalam penelitian, dilakukan dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian, didapatkan dari perpustakaan serta dokumen-dokumen melalui penelusuran internet.

²⁰Ibid

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Keseluruhan populasi yang akan menjadi objek penelitian adalah pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang menangani upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*. Kemudian Masyarakat yang memiliki permasalahan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang.

2. Sampel

Dari keseluruhan populasi, dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu metode untuk mengambil sebagian dari keseluruhan populasi menjadi sampel penelitian, maka didapatkan ± 2 Orang perwakilan dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang menangani upaya pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*. Yaitu Kasubag Pekerjaan Umum, Kasubid, Pelayanan Perijinan

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teknik Deskriptif Analitis, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, kepustakaan, dan pengamatan, kemudian diinterpretasikan lalu ditarik kesimpulan dengan memaparkan hasil penelitian tentang upaya pemerintah di

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

H. Definisi Operasional

1. Upaya

Upaya yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah berbagai jenis usaha dalam bentuk kegiatan yang berhubungan dengan upaya pemerintah Kota Malang di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

2. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu wilayah Kota Malang yang berwenang untuk menangani pelayanan publik dalam hal penerbitan izin di Kota Malang.

3. Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang dimaksudkan di dalam penelitian ini adalah prosedur mengurus segala hal terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan untuk wilayah Kota Malang di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu wilayah Kota Malang.

4. *Good Governance*

Good Governance yang dimaksudkan di dalam penelitian ini adalah upaya Pemerintah Kota Malang di dalam mewujudkan tata pemerintahan yang

baik (sesuai dengan prosedur) dalam rangka pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang memiliki wilayah seluas 110.06 km², yang terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Kota Malang terletak pada koordinat 7^o 06' -8^o 02' lintang selatan dan 112^o 06' - 112^o 07' bujur timur dengan ketinggian antara 339-662,5 meter dari permukaan laut. Karena letaknya yang cukup tinggi, Kota Malang memiliki udara yang sejuk dengan suhu rata-rata 1.883 milimeter per tahun. Secara administratif Daerah Kota Malang berbatasan langsung dengan Daerah Kabupaten Malang yaitu :²¹

- a. Sebelah Utara :
Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso.
- b. Sebelah Timur :
Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang.
- c. Sebelah Selatan :
Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji.
- d. Sebelah Barat :
Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau.

²¹ Didapatkan melalui situs malangkota.go.id yang diakses pada tanggal 21 Januari 2012, data diolah.

Jumlah penduduk Kota Malang berdasarkan data dari BPS tahun 2000 sebanyak 756.982 jiwa yang terdiri dari 375.103 laki-laki dan 381.879 perempuan. Seperti kondisi kota pada umumnya dimana hunian terpadat berada di pusat kota. Kecamatan Klojen merupakan jantung kota Malang merupakan hunian terpadat dengan tingkat kepadatan mencapai 13.307 jiwa per Km persegi. Sedangkan tingkat kepadatan terendah berada di Kecamatan Kedungkandang dengan jumlah penduduk 3.767 jiwa per Km persegi.

Secara umum, gambaran kondisi sosial budaya masyarakat di wilayah Kota Malang cukup heterogen di dalam hal etnis dan latar belakang budaya, sehingga memungkinkan terciptanya kehidupan kota yang cenderung dinamis. Sebagai salah satu kota pendidikan, masyarakat Malang dengan budaya lokalnya telah lama berinteraksi dan berasimilasi dengan adat kebiasaan dan budaya dari berbagai macam suku bangsa yang datang dan dibawa oleh para pelajar, mahasiswa serta kalangan pedagang. Dari beberapa suku yang berada di Kota Malang, mayoritas penduduknya berasal dari etnis Jawa dan Madura. Bahasa pergaulan sebagai wahana komunikasi sehari-hari antar penduduk adalah bahasa Jawa, bahasa Madura dan bahasa Indonesia.

2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau BP2T bertempat di Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang Jawa Timur. Visi daripada BP2T adalah menuju pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas. Prinsip-prinsip dari visi tersebut adalah : pelayanan perijinan yang dilaksanakan oleh BP2T Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari penerimaan, permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perijinan dan pembayaran retribusi atau pajak perijinan dilaksanakan oleh BP2T Kota Malang.²²

Sehubungan dengan Visi tersebut diatas, Kasubag Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan perijinan yang cepat yaitu : cepat dalam waktu penyelesaian ijin yang terukur mulai dari permohonan masuk sampai terbitnya keputusan perijinan dengan ditentukannya standar waktu minimal penyelesaian ijin untuk tiap jenis ijin. Cepat dan mudah dalam memperoleh persyaratan perijinan terutama persyaratan yang banyak melibatkan instansi terkait, disederhanakan. Cepat dalam pemrosesan pelayanan perijinan yang baik yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan maupun yang melibatkan instansi terkait dengan berperan aktif dalam pemrosesan ijin tersebut ditunjang dengan sarana dan prasarana perijinan yang memadai. Cepat dalam informasi pelayanan perijinan yang transparan terutama dalam persyaratan, waktu penyelesaian, biaya perijinan dan menangani pengaduan masyarakat.²³

²²Didapatkan melalui studi dokumentasi di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

²³ Didapatkan melalui wawancara dengan Kasubag Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

Kemudian beliau melanjutkan bahwa yang dimaksudkan dengan pelayanan perijinan yang berkualitas yaitu : produk perijinan yang diterbitkan Dinas Perijinan memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel) dan aman. Dalam memberikan pelayanan perijinan, Dinas Perijinan didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan professional, sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas, data base perijinan yang didukung dengan SIM perijinan.

Misi yang diemban oleh BP2T adalah :²⁴

- a. Meningkatkan mutu pelayanan perijinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
- b. Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur perijinan yang profesional di BP2T Kota Malang di dalam melayani masyarakat di bidang perijinan.
- c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana perijinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai.
- d. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perijinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin dan Tim Teknis.
- e. Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perijinan.

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur yang semula

²⁴Didapatkan melalui studi dokumentasi di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

Dinas Perijinan Kota Malang, berubah menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) sebagai unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang, sebagai berikut:²⁵

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu melaksanakan tugas koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang mempunyai fungsi:²⁶

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perijinan terpadu;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang pelayanan perijinan terpadu;
- c. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
- d. Pelayanan koordinasi proses pelayanan perijinan bidang Perekonomian, Pariwisata, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum;
- e. Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;
- f. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan;

²⁵Didapatkan melalui, Studi Dokumentasi di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

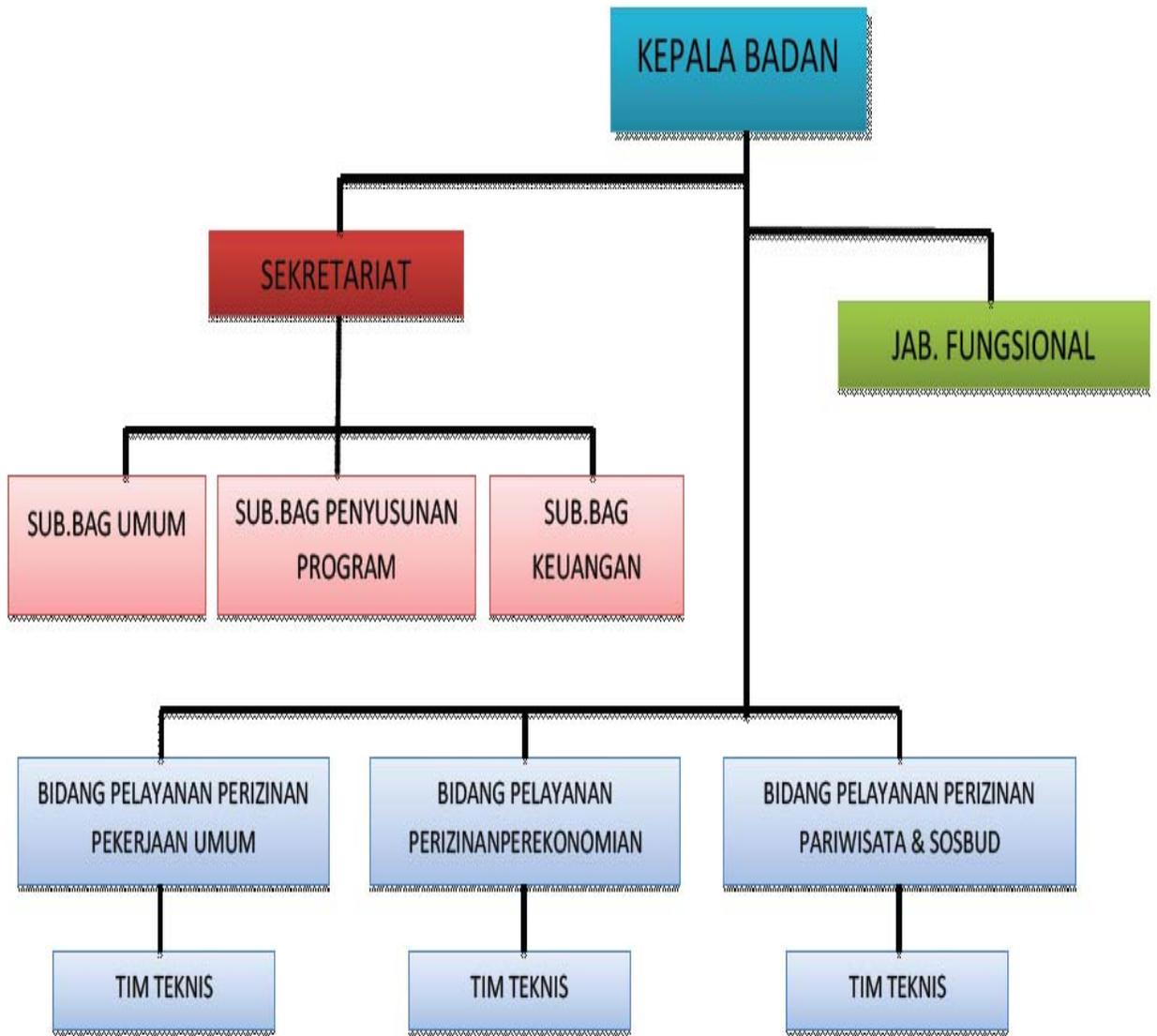
²⁶Didapatkan melalui, Studi Dokumentasi di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

- g. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perijinan terpadu;
- h. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemungutan retribusi;
- i. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- j. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM);
- k. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP);
- l. Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- m. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- n. Pemberdayaan jabatan fungsional;
- o. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- p. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu berwenang menandatangani 15 jenis ijin meliputi : Ijin Mendirikan Bangunan, Ijin Gangguan, Ijin Pemasangan Media Reklame, Ijin Usaha Angkutan, Ijin Trayek, Ijin Keramaian Umum atau Tontonan, Ijin Penggunaan Tanah Makam, Ijin Usaha Percetaan, Ijin Persewaan Penggunaan Bangunan milik Pemerintah Kota Malang, Ijin Usaha Jasa Konstruksi, Ijin Usaha Pariwisata, Ijin SIUP, TDI, IUI dan Perluasan Usaha.

Susunan Organisasi BP2T Kota Malang, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1
Struktur Organisasi BP2T Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, 2012, Diolah

B. Upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* serta kendala yang menyertainya.

1. Pelayanan Satu Pintu

Berdasarkan hasil wawancara, keseluruhan kendala yang dihadapi BP2T dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB adalah:²⁷

1. Adanya keterbatasan dana sehingga BP2T tidak dapat mengajak lurah maupun masyarakat untuk melakukan dialog atau suatu forum diskusi agar masyarakat paham bagaimana caranya mengurus IMB dan mengenai pentingnya mengurus IMB.
2. Waktu penyelesaian IMB kadangkala tidak selesai tepat waktu karena banyaknya masyarakat yang mengurus izin, tidak hanya pengurusan IMB saja, melainkan banyaknya izin-izin lainnya sehingga harus diproses satu persatu.

Adanya kendala dari masyarakat yang persyaratannya kurang lengkap, sehingga memakan waktu lebih lama untuk menerbitkan IMB. Oleh karena itu BP2T berpendapat bahwa perlu dilakukan pembinaan kepada masyarakat secara rutin, namun hal tersebut masih belum bisa terlaksana.

Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* serta kendala yang menyertainya, data yang akan disajikan berdasarkan data primer dan data sekunder, dianalisis

²⁷ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

dan diinterpretasikan secara deskriptif analitis. Data tersebut berasal dari hasil wawancara dengan informan kunci (*key informan*) yaitu Kepala Sub Bidang Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang dan informan lainnya dari unit kerja Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T, serta perwakilan masyarakat yang mengurus izin perumahan. Hasil wawancara disajikan dalam bentuk uraian-uraian dan penjelasan-penjelasan sesuai dengan keterangan yang diberikan responden yang bersangkutan.

2. Melaksanakan Standar Layanan

Upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan good governance dapat dilihat dari poin-poin berikut ini :

a. Kesederhanaan

Upaya BP2T untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, sebagaimana yang disampaikan oleh Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T, diupayakan cara pelayanan yang tidak berbelit-belit dan dapat dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat dan lancar. Menurut beliau, prosedur di dalam pengurusan IMB ditempuh dengan cara Pemohon harus mengajukan permohonan kepada Bapak Walikota Malang Cq.Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). formulir permohonan itu berupa formulir permohonan IMB. Apabila semua

persyaratan telah dilengkapi oleh si pemohon, maka penerbitan IMB dapat selesai dalam waktu 14 hari.²⁸

Menurut beliau, dengan adanya prosedur tersebut, pemberian IMB menjadi lebih mudah, cepat dan lancar, karena dengan proses perizinan satu pintu, yaitu penyederhanaan prosedur perizinan tersebut, maka proses perizinan tidak berbelit-belit karena dilayani hanya melalui satu pintu dan terpusat di BP2T.

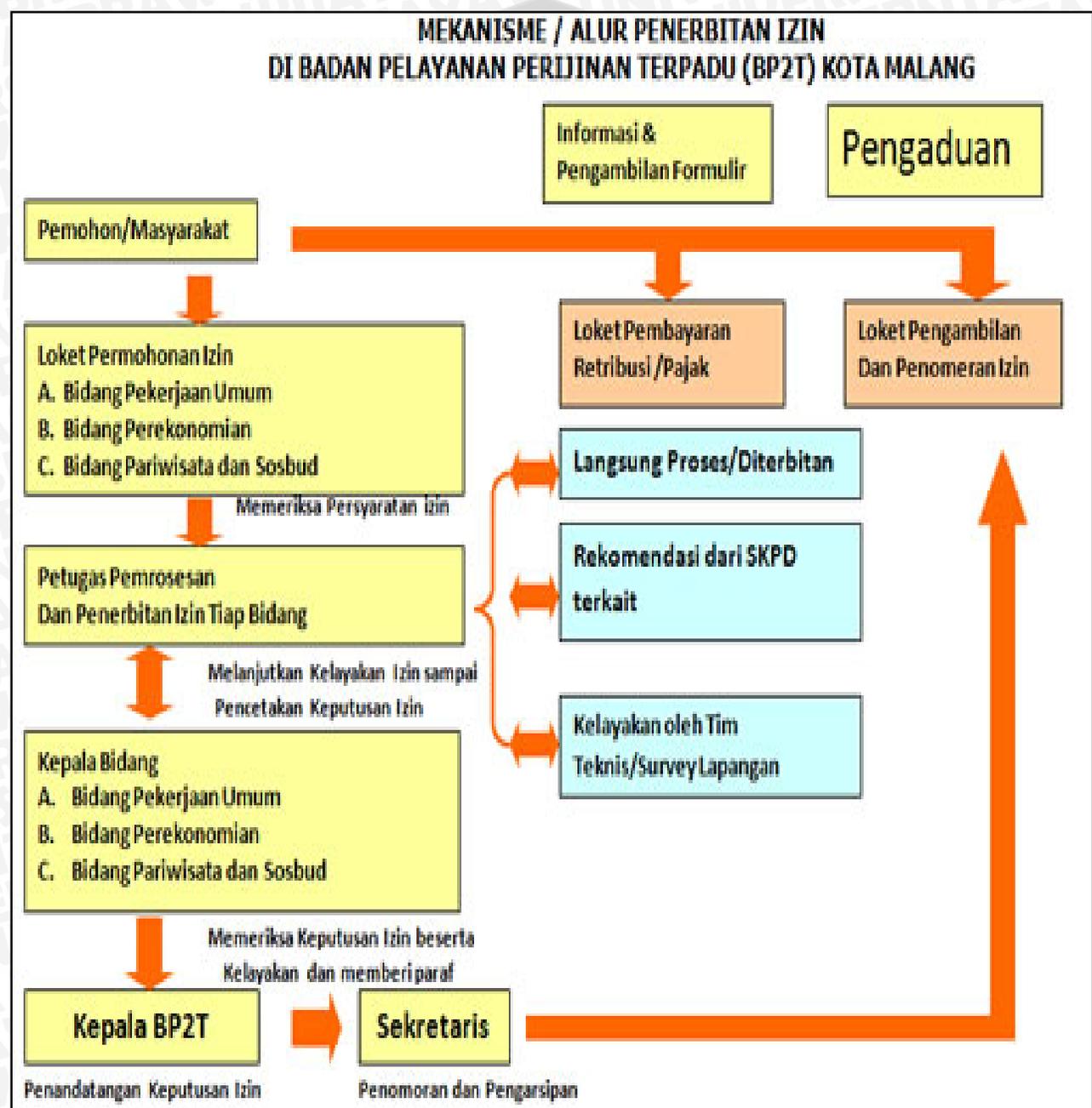
Mekanisme prosedur permohonan izin sebagaimana yang juga terdapat di *Lobby* BP2T sehingga masyarakat bisa melihatnya pada saat mengurus izin di BP2T, dapat dilihat pada gambar di bawah ini :²⁹



²⁸Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

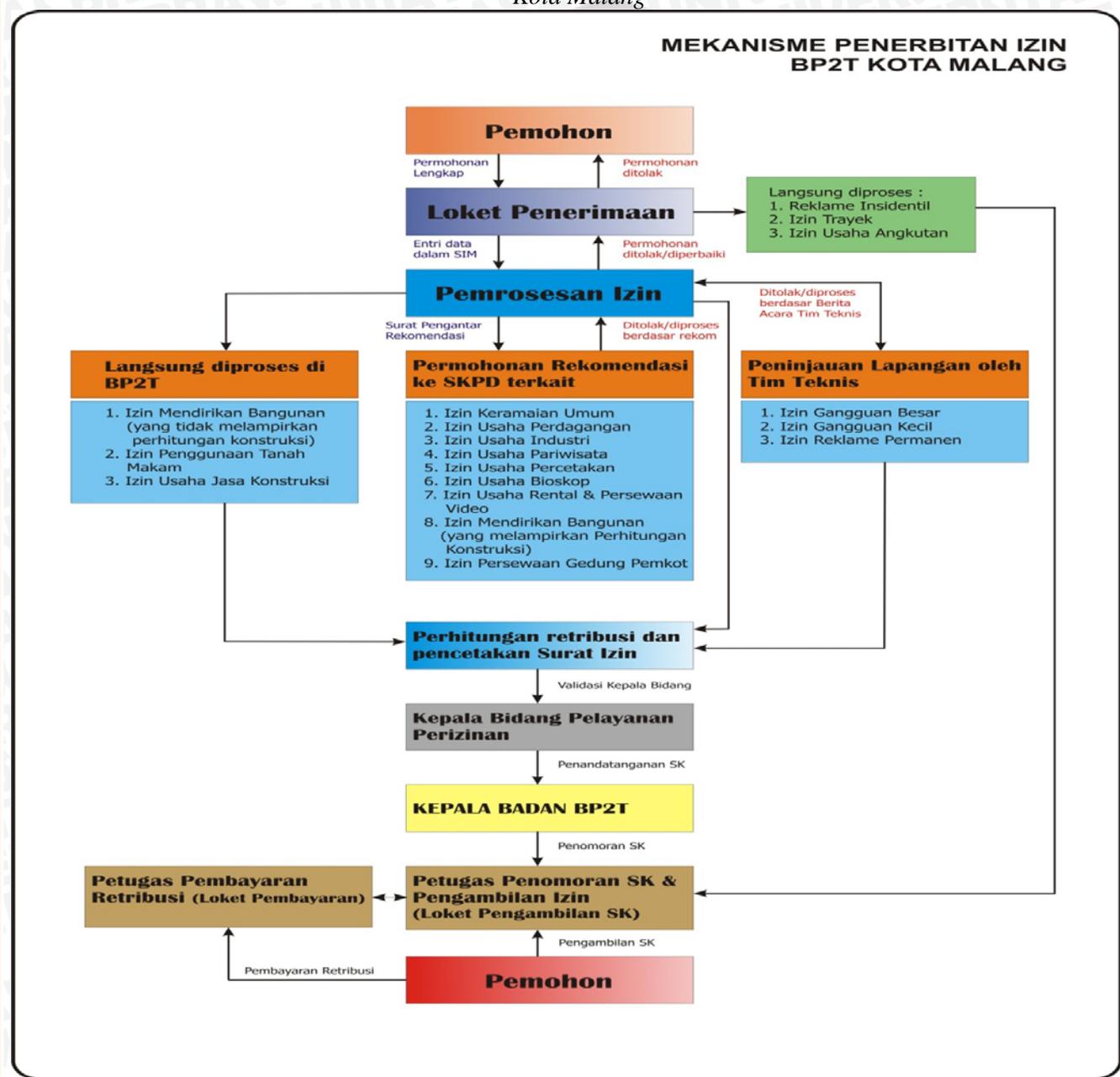
²⁹Didapatkan melalui studi dokumentasi di BP2T Kota Malang pada tanggal 19 Januari 2012.

Gambar 2
 Mekanisme Alur Penerbitan Izin
 Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, 2012

Gambar 3
Detail Mekanisme Penerbitan Izin
Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)
Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, 2012

Sehubungan dengan kesederhanaan yang disebutkan diatas, kesederhanaan menyangkut prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dilaksanakan secara mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hal tersebut telah menunjukkan adanya implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menentukan agar dibentuk badan pelayanan terpadu satu pintu, dalam hal ini BP2T untuk mempermudah atau memperlancar pelayanan kepada masyarakat dalam proses penerbitan izin, khususnya IMB melalui pelayanan satu pintu. Dengan demikian maka segala proses IMB berpusat di BP2T.

Adanya pelayanan BP2T yang terpusat tersebut, menyebabkan kendala yang dialami masyarakat yang awalnya tidak mengerti bagaimana prosedur di dalam mengurus IMB, akan diberikan penjelasan oleh petugas yang bersangkutan sehingga masyarakat mengerti bahwa mengurus IMB di BP2T sudah terpusat dan tidak serumit yang dibayangkan. Disebut tidak rumit karena masyarakat cukup menyerahkan persyaratan yang dibutuhkan kemudian BP2T yang akan memprosesnya sesuai dengan alur yang telah ditunjukkan dalam gambar 2 diatas.

Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dari didirikannya BP2T sudah sesuai dengan prinsip kesederhanaan, yaitu dengan memangkas birokrasi pelayanan sehingga proses pelayanan tidak lagi berbelit-belit, dilaksanakan dengan mudah dan lancar.

b. Kejelasan dan Kepastian

Upaya berikutnya adalah memberikan kejelasan dan kepastian pelayanan IMB yang menyangkut persyaratan pengurusan izin, rincian biaya atau tarif

pelayanan serta tata cara pelayanan, ditunjukkan dalam hal persyaratan di dalam pengurusan IMB, yaitu:³⁰

- 1) Pengisian Formulir (disediakan oleh BP2T) bermaterai cukup.
- 2) Fotokopi KTP Rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
- 3) *Advice Planning (AP)*³¹
- 4) Surat Keterangan Informasi Lingkungan yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua).
- 5) Fotokopi kepemilikan atau sertifikat tanah dan Surat Kuasa dari pemilik tanah bila bukan milik sendiri atau ahli waris kepada pemohon apabila pemilik telah meninggal dunia.
- 6) Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal 2 lantai dan bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² berlantai 1 (satu) serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri
- 7) *Lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1: 100 atau 1 : 200 rangkap 3 (tiga) untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan rangkap 2 (dua) untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dengan melampirkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau

³⁰ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012.

³¹ *Advice Planning* adalah saran pendapat atas perencanaan peruntukan tanah dikaitkan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota. Tujuannya dalam rangka penataan Kota agar Kota Malang menjadi Kota indah, rapi, teratur dan tertib. Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

yang bertanggungjawab atas gambar rencana bangunan atau gambar bangunan tersebut, dalam hal :

- a) Permohonan IMB baru, gambar rencana bangunan terdiri dari :
denah bangunan, tampak muka atau depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, potongan memanjang, potongan melintang, atap, pondasi, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP;
 - b) Permohonan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri sesuai kondisi lapangan, gambar bangunan terdiri dari : denah bangunan, tampak muka atau depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai AP, atau gambar bangunan dapat berupa foto digital yang dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar lainnya;
- 8) Asli dan fotokopi rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan untuk bangunan bertingkat kecuali untuk bangunan rumah tinggal dengan fungsi bangunan Rumah Sedang atau Menengah, Rumah Kecil atau Sederhana dan Rumah Sangat Sederhana (RSS) dengan jumlah lantai maksimal 2 (dua) lantai tidak diwajibkan surat pernyataan ini serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri;

- 9) Asli rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL dan atau ANDALALIN) apabila dalam AP disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau Perangkat Daerah terkait atau yang membidangnya;
- 10) Untuk permohonan IMB pendirian Tower dan IMB pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sehubungan dengan diperlukannya perhitungan kontruksi bangunan untuk bangunan yang melebihi empat lantai, menurut Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T, karena perhitungan kontruksi bangunan diperlukan untuk menjamin keselamatan pengguna atau pemilik bangunan nantinya. Misalnya untuk bangunan hotel atau industri, biasanya lebih dari empat lantai, oleh karena itu harus disertai dengan perhitungan konstruksi baik dalam rancangan bangunannya maupun pada pelaksanaan pembangunannya terutama untuk ketahanan terhadap bahaya gempa.³²

Di dalam hal tarif pengurusan IMB, BP2T menunjukkan salah satu aspek *good governance* yaitu transparansi di dalam menentukan tarif yang dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

³² Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

Tabel 1
Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berdasarkan
Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 tahun 2004

No	Fungsi Bangunan	Tarif Retribusi (Rp)	Satuan Per
1.	Rumah Kampung atau Rumah Sangat Sederhana (RSS)		
	Luas bangunan s/d 45 m ²	3.000	m ²
	Luas bangunan di atas 45 m ² s/d 75m ²	3.500	m ²
	Luas bangunan diatas 75m ² s/d 100m ²	4.000	m ²
	Luas bangunan diatas 100m ²	4.500	m ²
2.	Rumah kecil atau Rumah Sederhana (RS)		
	Luas Bangunan s/d 80m ²	4.000	m ²
	Luas Bangunan di atas 80m ² s/d 150m ²	4.500	m ²
	Luas Bangunan di atas 150m ² s/d 200m ²	5.000	m ²
	Luas Bangunan diatas 200m ²	6.000	m ²
3.	Rumah sedang atau menengah		
	Luas bangunan s/d 100m ²	6.500	m ²
	Luas bangunan diatas 100m ² s/d 150m ²	7.000	m ²
	Luas bangunan di atas 150m ² s/d 200m ²	7.500	m ²
	Luas bangunan di atas 200m ²	8.500	m ²
4.	Rumah mewah		
	Luas bangunan s/d 200m ²	8.000	m ²
	Luas bangunan di atas 200m ² s/d 300m ²	9.000	m ²
	Luas bangunan di atas 300m ² s/d 400m ²	10.000	m ²
	Luas bangunan di atas 400m ²	11.000	m ²
5.	Rumah tinggi deret	6.000	m ²
6.	Rumah susun (<i>flat</i>) dan atau <i>Condominium</i>	7.500	m ²
7.	Rumah tinggal villa	8.500	m ²
8.	Rumah tinggal asrama	6.000	m ²
9.	Rumah tinggal campuran (Ruko,	12.500	m ²

Rukan, Rugudm dis) atau Klas 4		
--------------------------------	--	--

Sumber : Data Sekunder, 2012, diolah

Menurut Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum, tarif pembayaran tersebut telah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Perda No. 11 Tahun 2004 Kota Malang tentang Izin Mendirikan Bangunan. Kepastian dan rincian biaya tersebut telah diinformasikan dengan jelas kepada pemohon, dan rincian biaya yang dikenakan dalam pengurusan IMB juga diperlihatkan petugas kepada pemohon sesuai dengan Perda Kota Malang tersebut.³³

Lebih lanjut, beliau menyebutkan bahwa biaya tarif pengurusan IMB dilakukan selambat-lambatnya 15 hari kerja setelah surat pemberitahuan diterima oleh si pemohon, atau sebelum memulai kegiatan membangun. Unit kerja yang bertanggung jawab untuk menerima biaya atau tarif dalam pengurusan IMB adalah unit pengelolaan keuangan BP2T dan ditandai dengan bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan sehingga dapat digunakan oleh pemohon untuk ditunjukkan kepada petugas sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa bagi masyarakat yang ingin mengurus IMB harus mengisi formulir permohonan IMB dengan melengkapi syarat yang dibutuhkan. Adanya *Advice Planning* adalah hal yang sangat penting untuk menerbitkan IMB, karena bangunan yang hendak didirikan

³³ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

harus sesuai dengan lokasi peruntukannya sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota.

Dari data tersebut diatas, biaya atau tarif yang dikenakan dalam pengurusan IMB telah sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Daerah Kota Malang No.11 Tahun 2004 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Biaya tersebut juga tergantung dari klasifikasi bangunan. Sebagaimana yang telah disebutkan di dalam hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa setiap rincian biaya atas pengurusan IMB diberitahukan kepada si pemohon dan disertai dengan tanda bukti yang sah dan bersifat transparan. Dengan demikian masyarakat yang mengurus izin dapat mengetahui juga waktu penyelesaian terbitnya IMB yang juga diberitahukan petugas setempat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan IMB di BP2T telah menerapkan unsur kejelasan dan kepastian, dimana setiap persyaratan, rincian biaya maupun waktu penyelesaian pengurusan IMB yang dibutuhkan telah diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat.

c. Kepastian Waktu

Upaya berikutnya adalah pemrosesan permohonan izin diupayakan untuk diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum, sehubungan dengan lamanya pengurusan IMB, beliau mengatakan bahwa apabila si pemohon telah melengkapi segala persyaratan dalam pengurusan IMB tersebut, dan tidak ada silang sengketa terhadap tanah yang hendak dibangun baik dari lurah maupun camat yang bersangkutan, dan *advice planning* telah diterbitkan, maka pengurusan

penerbitan IMB dapat selesai dalam waktu 14 hari. Namun karena banyaknya masyarakat yang mengurus izin, mengakibatkan kendala pekerjaan yang semakin bertambah sehingga bisa saja memakan waktu lebih dari dua minggu.³⁴

Sekalipun waktu penyelesaiannya telah diinformasikan dengan jelas bahwa pengurusan IMB dapat diselesaikan dalam kurun waktu 14 hari jika semua persyaratan telah dilengkapi dan tidak ada kendala maupun silang sengketa dari si pemohon yang bersangkutan, namun jika memang tidak bisa selesai dalam waktu yang telah ditentukan, BP2T akan memberitahukan kembali kepada pemohon supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

Dari hasil wawancara tersebut diatas, diketahui bahwa menurut BP2T, pengurusan IMB dapat diselesaikan dalam waktu 14 hari jika semua persyaratan telah dilengkapi, akan tetapi kenyataannya dilapangan, masih ada masyarakat yang mengurus IMB sampai tiga minggu sampai hampir sebulan lamanya. Dengan demikian, maka manajemen waktu di BP2T masih bisa dikatakan belum efektif dan perlu diupayakan agar lebih cepat.

d. Kepastian Hukum

Upaya berikutnya adalah menjamin bahwa persyaratan, pemrosesan, dalam pembiayaan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan dokumen perizinannya telah memberikan jaminan legalitas usaha dan rasa aman pemegangnya. Berdasarkan hasil wawancara, Kasubag Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum menyebutkan bahwa persyaratan maupun pemrosesan dalam

³⁴ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

pembiayaan pengurusan IMB telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, sebagaimana yang telah beliau sebutkan sebelumnya bahwa segala persyaratan maupun pemrosesan dalam pembiayaan telah disesuaikan dengan Perda Kota Malang No.11 Tahun 2004 tentang Ijin Mendirikan Bangunan.³⁵

Lebih lanjut, beliau mengatakan bahwa setiap pemberian IMB disertai dengan dokumen perizinan atau tanda bukti yang sah secara hukum, karena dokumen atau sertifikat IMB sangat penting sekali untuk memberikan jaminan legalitas terhadap pemohon dan dokumen atau sertifikat berfungsi sebagai jaminan kepastian hukum, sehingga kepemilikan seseorang terhadap bangunan tersebut sah di hadapan hukum. Kemudian, bagi pemohon yang memanfaatkan dokumen izin untuk kegiatan atau usaha selain peruntukannya, atau menyalahgunakan *advice planning* yang diberikan secara sengaja ataupun tidak, pemilik bangunan dapat dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pencabutan atau pembatalan IMB atau penyegelan dan pembongkaran bangunan. Pihak yang bertanggungjawab dalam memberikan sanksi tersebut adalah bagian Dinas Pekerjaan Umum, Lurah, dan BP2T yang bekerjasama dengan bagian hukum.

Kemudian apabila ada kendala dimana pengurusan IMB yang diajukan pemohon tidak sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah dan Kota, atau tidak sesuai dengan lokasi peruntukannya, maka akan ditinjau kembali. Jika lokasi yang akan diperuntukkan untuk pendirian suatu bangunan benar-benar tidak sesuai dengan *advice planning*, maka IMB tidak dapat diberikan. Sebagai contoh, apabila

³⁵ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

si pemohon ingin mendirikan pabrik di wilayah pemukiman penduduk, tentu saja tidak sesuai dengan *advice planning*, sehingga *advice planning* tidak dapat diterbitkan, dan tentu saja si pemohon tidak dapat mendirikan bangunan di daerah tersebut.³⁶

Solusi dari permasalahan atau kendala tersebut, BP2T akan bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum untuk memberikan saran kepada si pemohon yang mengajukan izin agar mendirikan bangunan pada lokasi yang sesuai dengan peruntukan bangunan tersebut.

e. Tanggung Jawab

Upaya berikutnya adalah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang petugas atau unit kerja pelayanan yang bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, maupun yang bertanggungjawab memberikan rekomendasi sehubungan dengan izin yang dimohon dapat disetujui atau tidak.

Menurut Kasubag Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, memang ada masyarakat yang mengeluh, misalnya tentang pengurusan IMB yang memakan waktu lebih dari 14 hari, namun biasanya lamanya pengurusan IMB tersebut diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan dari masyarakat tentang persyaratan pengurusan IMB, dan karena banyaknya masyarakat yang mengurus izin apalagi BP2T tidak hanya menerbitkan izin bagi IMB saja, melainkan juga izin-izin lain sehingga pemohon harus bersabar karena

³⁶ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

jika memang sesuai dengan *advice planning*, maka izin tersebut pasti akan diterbitkan.³⁷

Kendalanya, dalam hal ini, petugas atau unit kerja yang secara khusus bertanggung jawab itu tidak ada, sehingga si pemohon cukup datang ke BP2T. Cara penyelesaian terhadap keluhan atau komplain tersebut, misalnya jika ada pemohon yang mengeluh penyelesaian pengurusan IMB terlalu lama, BP2T akan mencari tahu apa penyebabnya. BP2T kemudian mencari solusi yang terbaik dan memberikan saran-saran maupun petunjuk kepada si pemohon. Dulu ketika pengurusan IMB masih di bawah naungan Dinas Tata Kota, walaupun tidak rutin dilakukan, namun diadakan rapat dengan mengajak lurah beserta warganya untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur atau tata cara maupun persyaratan dalam pengurusan IMB agar masyarakat menjadi paham bagaimana caranya pengurusan IMB. Namun sejak berdirinya BP2T, belum ada kegiatan seperti itu karena keterbatasan dana dan BP2T baru berdiri, jadi masyarakat kurang informasi mengenai pengurusan IMB yang diakui BP2T merupakan kelemahan dari BP2T.³⁸

Agar petugas yang bekerja di BP2T tetap dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan bertanggung jawab, BP2T melakukan evaluasi kinerja pelaksana. Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan perijinan dilakukan melalui :³⁹

³⁷ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

³⁸ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

³⁹ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

- 1) Evaluasi hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001 : 2008) pelayanan perijinan terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu.
- 2) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh PT. Kokek Surabaya setahun sekali pada bulan Nopember.
- 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang sebanyak satu kali dalam setahun yakni pada bulan September.
- 4) Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang yang dilaksanakan dua kali dalam setahun, dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dan kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- 5) Pelaksanakan IKM sesuai dengan Keputusan Menetri Pendaayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan 14 indikator sebagai berikut:
 - a) Prosedur pelayanan
 - b) Persyaratan pelayanan
 - c) Kejelasan petugas pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas pelayanan
 - e) Tanggung jawab petugas pelayanan
 - f) Kemampuan petugas pelayanan

- g) Kecepatan pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan
- i) Kesopanan dan keramahan petugas
- j) Kewajaran biaya pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan
- l) Kepastian jadwal pelayanan
- m) Kenyamanan lingkungan
- n) Keamanan pelayanan

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Upaya berikutnya adalah memajemen sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BP2T. sebagaimana yang disampaikan oleh Kasubag Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum, bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang telah tersedia sarana dan prasarana antara lain :⁴⁰

- a. Ruang Tunggu Pemohon (Masyarakat) dilengkapi dengan AC
- b. Loker Perijinan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker Legalitas, Loker PU, Loker Perekonomian, Loker Parsosbud, Loker Pembayaran Retribusi, dan Loker Pengambilan SK).
- c. Ruang Kepala Badan
- d. Ruang Sekretaris
- e. Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

- f. Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Perekonomian
- g. Ruang Kabid Pelayanan Perijinan Pariwisata dan Sosial Budaya
- h. Ruang Kasubag Sungram dan Staf
- i. Ruang Kasubag Umum dan Staf
- j. Ruang Kasubag Keuangan dan Staf
- k. Ruang Staf Bidang PU
- l. Ruang Staf Bidang Perekonomian & Parsosbud
- m. Ruang Rapat
- n. Ruang Arsip
- o. Musholla
- p. WC Umum
- q. Parkir yang cukup luas

Dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan Sumber Daya Manusia tugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan, adapun jumlah pelaksana di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang adalah 54 orang yang tersebar di bagian Tata Usaha, Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perijinan Perekonomian, dan Bidang Pelayanan Perijinan Pariwisata Sosial Budaya, yang pembagiannya disesuaikan dengan keahlian tehnik dan administrasi dan beban kerja.⁴¹

⁴¹ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

Tabel 2

Tenaga Pelaksana di BP2T Kota Malang

	JENIS KELAMIN		TINGKAT PENDIDIKAN					TINGKAT PENJENJANGAN APARATUR		
	L	P	S2	S1	SM	SLTA	SLTP	DIKLATPIM II	DIKLATPIM III	DIKLATPIM IV
PNS	22	25	8	18	0	18	4	1	4	5
PEGAWAI KONTRAK	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
PEGAWAI HONORER	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
CAPEG	3	4	0	3	1	1	1	0	0	0
JUMLAH	25	29	8	22	1	21	5	1	4	5

Sumber : Data Sekunder, 2012, diolah

Berdasarkan pengamatan, diketahui bahwa BP2T sendiri telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai. Sarana tersebut telah cukup membantu petugas di BP2T untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat karena sebagian pegawainya juga ada yang turun ke lapangan. Selain itu, kantor BP2T memang cukup luas, cukup bersih, memiliki tempat ibadah, dan juga area parkir yang luas serta fasilitas-fasilitas lainnya sehingga dapat memudahkan masyarakat yang mengurus izin.

g. Kemudahan Akses

Upaya selanjutnya adalah memberikan sumber informasi yang dapat dicapai langsung oleh masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasubag Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang bahwa sumber informasi yang bisa digunakan masyarakat dapat melalui sambungan telepon atau langsung mendatangi kantor BP2T ke bagian informasi dan pendaftaran. Disamping itu kantor BP2T juga telah menetap di *Block Office* atau kantor Pelayanan Terpadu Kota Malang, di Jalan Mayjen Sungkono Gedung A Lt.2 Malang, Jawa Timur. Dapat pula diakses melalui e-mail ke bp2t@malangkota.go.id.⁴²

C. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dapat mendorong peningkatan pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang.

Permasalahan birokrasi adalah permasalahan yang dapat di temui di banyak Pemerintah Daerah, walaupun termasuk juga Pemerintah Pusat di Indonesia. Permasalahan birokrasi yang dimaksudkan adalah permasalahan dimana para pejabat bergerak lamban di dalam melayani masyarakat. Di dalam penelitian ini khususnya di dalam hal perijinan, prosedur yang berbelit-belit dan tidak praktis, adanya indikasi pungutan liar (pungli), tidak transparannya biaya serta waktu penyelesaiannya merupakan permasalahan yang sudah biasa ditemui di pelayanan perijinan. Permasalahan birokrasi

⁴² Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Januari 2012

seperti ini pada akhirnya akan menciptakan mutu pelayanan yang buruk dan berakibat masyarakat enggan untuk mengurus perijinan dikarenakan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga Pemerintah Daerah.

Dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu di Kota Malang, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan upaya untuk mengubah pandangan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik di kalangan Pemerintahan.

Latar belakang pemikiran pembentukan Kantor Pelayanan terpadu adalah:⁴³

1. Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia untuk mewujudkan *Good Governance* bagi aparatur pemerintah.
2. Adanya komitmen Walikota untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik
3. Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebelum dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu dan BP2T, di Kota Malang pola pengurusan perizinan dilaksanakan pada tempat terpisah-pisah, di beberapa dinas atau instansi satuan kerja, terkesan sulit dan tidak transparan,

⁴³ Hasil wawancara dengan Tim Teknis Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, pada tanggal 18 Januari 2012

tidak jelas pembiayaannya dan waktu penyelesaian perijinan yang tidak pasti.⁴⁴

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan satu pintu di BP2T merupakan salah satu implementasi *Good Governance*. Acuan di dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di BP2T adalah pelayanan prima sebagaimana dimaksud di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang intinya meliputi 10 (sepuluh) unsur:⁴⁵

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemohon izin dari adanya bahaya resiko dan keragu-raguan.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Tim Teknis Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, pada tanggal 18 Januari 2012

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Tim Teknis Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, pada tanggal 18 Januari 2012

Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu 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.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Upaya Pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan *good governance* adalah menjalankan ketentuan standar pelayanan publik, yaitu, dalam menjalankan prosedur pelayanan, dilihat dari segi kesederhanaan, BP2T sudah dapat dikatakan efektif karena prosedur pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan tujuan pelayanan terpadu satu pintu. Pemohon cukup melengkapi formulir permohonan IMB dengan melengkapi persyaratan yang ada, kemudian selebihnya akan diproses oleh BP2T. dengan adanya penyederhanaan prosedur maka akan mewujudkan suatu sistem pelayanan yang praktis dan cepat karena adanya pemangkasan birokrasi pelayanan sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan masyarakat puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Pelayanan IMB di BP2T sudah dapat dikatakan efektif apabila dilihat dari segi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, persyaratan maupun rincian biaya, kepastian hukum, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana serta kemudahan akses, namun bila dilihat dari segi waktu belum dapat dikatakan efektif karena penyelesaian IMB tersebut memakan waktu lebih dari 14 hari, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

kendala yang menyertainya antara lain adanya keterbatasan dana sehingga BP2T tidak dapat mengadakan forum komunikasi dengan masyarakat agar masyarakat mengerti bagaimana tata cara pengurusan IMB, selain itu akibat banyaknya masyarakat yang mengurus IMB mengakibatkan penyelesaian IMB tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kendala yang juga dihadapi oleh BP2T yaitu apabila masyarakat yang hendak mengurus izin tidak melengkapi persyaratan yang diminta sehingga proses penerbitan IMB menjadi terhambat. Selain itu kendala juga dapat terjadi apabila bangunan yang hendak diperuntukkan tersebut tidak sesuai dengan Rencana Tata Ruang Kota sehingga sertifikat IMB tidak dapat diberikan.

2. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dapat mendorong peningkatan pelayanan publik dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Malang, didasarkan pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang intinya meliputi 10 (sepuluh) unsur, yaitu kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kepastian waktu, akurasi, tanggung-jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

B. Saran

BP2T sebaiknya mengadakan suatu forum diskusi dengan mengajak masyarakat yang ingin mengurus IMB seperti ketika masih berada di bawah naungan Dinas Tata Kota agar masyarakat menjadi paham dan mengerti bagaimana prosedur maupun tata cara dalam mengurus IMB sehingga mempermudah dan memperlancar pelayanan yang akan diberikan.

BP2T harus memaksimalkan kinerjanya, agar waktu penyelesaian IMB sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dengan banyaknya masyarakat yang mengurus izin maka BP2T harus mendahulukan masyarakat yang pertama sekali datang untuk mengurus izin, dalam arti kata tidak pandang bulu dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Bachsan Mustafa, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Alumni, Bandung, 1985

Komisi Pemberantasan Korupsi, *Memahami untuk Melayani ; Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Sebagai Wujud Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*, Direktorat Penelitian dan Pengembangan KPK, Jakarta, 2006

Lutfi Effendi, 2004, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*, Malang, Bayumedia

Ronny Hanitojo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jumetri*, jakarta, Ghalia Indonesia hal.35

Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Jakarta, 2003

Samora Wibawa, *Peluang Penerapan New Public Management Untuk Kabupaten di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000

Talidzuhu Ndraha, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005

Undang-Undang

Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perijinan Bangunan

Penelusuran Internet dan Artikel

<http://www.malangraya.info>, artikel dengan judul *Banyak Rumah Tanpa IMB di Kota Malang*

<http://www.malangraya.info>, artikel dengan judul *Ditemukan Banyak IMB Palsu di Kota Malang*

Sofian Effendi, *Membangun Good Governance : Tugas Kita Bersama*, didapatkan melalui <http://iemimudabanten.org/?p=82>