

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan wilayah merupakan perencanaan pada aktivitas dan perencanaan penggunaan ruang wilayah. Perencanaan wilayah sebaiknya dimulai setelah tersusunnya rencana tata ruang wilayah. Hal ini dikarenakan tata ruang wilayah merupakan landasan sekaligus sasaran dari perencanaan pembangunan wilayah. Kegiatan penataan ruang berkaitan juga dengan perencanaan pembangunan sehingga dokumen yang dihasilkan dari kegiatan penataan ruang dan perencanaan pembangunan sama-sama ditujukan untuk memprediksi kegiatan yang akan dilakukan di masa mendatang. Selain itu, rencana tata ruang sebagai hasil dari kegiatan perencanaan tata ruang merupakan bagian dari proses perencanaan pembangunan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Kegiatan pemanfaatan ruang antara lain berupa penyuluhan dan pemasyarakatan rencana, penyusunan program, penyusunan peraturan pelaksanaan dan perangkat insentif dan disinsentif, penyusunan dan pengusulan proyek dan pelaksanaan program dan proyek (Oetomo, 1998).

Disamping itu, rencana tata ruang merupakan pemanfaatan ruang yang direncanakan dan disusun berdasarkan pendekatan wilayah administratif dalam menjaga keseimbangan pembangunan setiap sektor untuk jangka panjang. Disisi lain, rencana tata ruang merupakan hasil dari mengaplikasikan perencanaan tata ruang yang juga merupakan bagian dari proses perencanaan pembangunan yang saling berhubungan satu sama lain. Maka dari itu, hal ini dapat dijadikan patokan dalam perencanaan program pembangunan yang dapat dilakukan dalam waktu menengah maupun waktu pendek (Nurmandi, 2021).

Selain itu, rencana tata ruang juga memiliki fungsi sebagai alat dalam koordinasi dalam program kerja atau proyek yang akan dilaksanakan, sebagai bentuk dari pengaplikasian rencana tata ruang di daerah. Seiring perkembangan zaman, kebutuhan tempat tinggal (mulai rumah perumahan sederhana, rumah susun, apartemen, dan real estate), perkantoran, pertokoan, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, tempat pendidikan dan bangunan lainnya semakin tinggi akibat

dari penambahan jumlah penduduk.

Bangunan gedung merupakan salah satu wujud fisik pemanfaatan ruang. Oleh karena itu, dalam pengaturan bangunan gedung tetap mengacu pada peraturan penataan ruang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengaturan dalam pemberian izin pendirian dan penggunaan bangunan dilakukan untuk menjamin agar pertumbuhan fisik perkotaan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, tidak menimbulkan kerusakan penataan kota tersebut. Oleh karenanya maka setiap akan membangun harus mengurus dulu Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sedangkan pada saat akan menggunakan bangunan juga harus lebih dahulu memperoleh Izin Penggunaan Bangunan (IPB). Untuk menjamin kepastian dan ketertiban hukum dalam penyelenggaraan bangunan gedung, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administrative dan teknis bangunan gedung, serta harus diselenggarakan secara tertib dan teratur. Dalam hal ini pemerintah telah mengatur dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002, tentang Bangunan Gedung. Undang-undang ini mengatur fungsi bangunan gedung, persyaratan bangunan gedung, penyelenggaraan bangunan gedung, termasuk hak dan kewajiban pemilik dan pengguna bangunan gedung pada setiap tahap penyelenggaraan bangunan gedung, ketentuan tentang peran masyarakat dan pembinaan oleh pemerintah, dan sanksinya (UU No 28 Tahun 2002).

Seluruh maksud dan tujuan pengaturan dalam undang-undang diatas dilandasi oleh asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, dan keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya, bagi kepentingan masyarakat yang berperikemanusiaan dan berperikeadilan. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2002, semua penyelenggaraan bangunan gedung, baik pembangunan maupun pemanfaatan, yang dilakukan di wilayah negara Republik Indonesia, yang dilakukan oleh pemerintah, swasta, masyarakat, dan oleh pihak asing, wajib mematuhi seluruh ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Bangunan Gedung (Sutedi, 2010).

Untuk menjembatani upaya kearah visi misi di atas, maka langkah yang harus dilakukan adalah dimulai dari birokrasi pemerintahan yang baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat akan baik pula. Tidak dapat

dipungkiri jika persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Bagi masyarakat biasa, birokrasi di Indonesia masih identik dengan KKN, pelayanan yang buruk, serta rendahnya tingkat responsifitas, akuntabilitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Dwiyanto, 2017). Masalah-masalah tersebut merupakan bagian dari permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi secara nasional. Ditingkat daerah, otonomi daerah diharapkan mampu merangkul kepentingan masyarakat dan menghubungkan masyarakat dengan pemerintah agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Namun pada kenyataannya justru sebaliknya, dimana kebijakan-kebijakan yang diterapkan tidak tepat sasaran hingga semakin rendahnya kualitas pelayanan public yang diberikan.

Masalah yang akan timbul dari masyarakat adalah masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, itu tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pelayanan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada sesuatu yang memberikan keuntungan atau melatar belakangnya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain (Setiyorini, 2013).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian layanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaan (Setiyorini, 2013).

Pada umumnya pelayanan dapat dijumpai dalam suatu negara, dimana sebuah pelayanan telah disediakan oleh pemerintahan itu sendiri, hal ini sesuai dengan fungsi pemerintah yang salah satunya ialah sebagai fungsi pelayan masyarakat (*public service function*) dimana pemerintah berfungsi sebagai pelayan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Secara teoritis fungsi ini adalah salah satu fungsi pemerintah dari beberapa fungsi utama pemerintah seperti fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*) (Sysadmin, 2014).

Dengan adanya fungsi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada publik atau masyarakat, dalam hal ini pemerintah tahu bahwasannya masyarakat tidak akan mampu berdiri sendiri memenuhi kebutuhannya tanpa ada pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara-negara yang ada di dunia, dengan kata lain pelayanan tersebut diorganisasikan oleh pemerintah agar lebih mudah dikoordinir secara sistematis dan teratur, biasanya organisasi itu disebut dengan istilah birokrasi. Peter Michael Blau mengungkapkan Birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) (Hisam Sam, 2016).

Secara umum pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan si penerima layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Senada dengan itu Sinambela (2006) menyatakan bahwa pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat sebagai warga negara, baik itu layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada

setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. (Moenir, 2010) mengungkapkan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan, tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Thoha (2016) juga menyatakan bahwa pelayanan publik lebih memfokuskan pelayanan bagi khalayak banyak untuk mempermudah kepentingan publik. Masyarakat yang akan menggunakan pelayanan publik yang mempunyai kenalan, saudara, atau tokoh masyarakat yang terpandang, pada umumnya akan didahulukan dan di prioritaskan untuk dilayani. Pada situasi yang seperti ini, sebutan pelayanan “jalan tol atau jalan pintas” menjadikan budaya antri menjadi hilang.

Dikarenakan hal tersebut, daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat yang di daerahnya sesuai dengan fungsi dibentuknya otonomi daerah. Pemerintah dianggap berhasil menangani masalah tersebut jika pelayanan yang diberikan pemerintah dinilai dengan baik di mata masyarakat. Namun pada kenyataannya masih terdapat yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal karena proses birokrasi yang berbelit-belit. Masih banyak masyarakat yang merasa pelayanan dari pemerintah masih belum maksimal karena dalam prosesnya tidak sesuai dengan SOP yang ada dan dengan adanya keluhan-keluhan yang diterima akan sikap aparat yang tidak ramah dan profesional (Thoha, 2015).

Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang ada pada daerahnya. Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri, namun pada kenyataannya masih banyak pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal dikarenakan proses birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih belum maksimal karena dalam penerbitan surat izin masih saja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku serta adanya keluhan dari masyarakat terhadap sikap aparat dalam memberikan pelayanan (Thoha, 1995).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit kantor pelayanan menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN, 2003).

Perizinan adalah fungsi pengaturan yang bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah dalam memberikan legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Salah satunya adalah Izin Mendirikan Bangunan yang disingkat IMB, yaitu legalitas mendirikan bangunan dari Walikota untuk memulai atau menyelesaikan pekerjaan membangun, memperbaiki atau mengubah suatu bangunan. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti legalitas bagi pemilik bangunan (Thoha, 2015).

Persoalan yang timbul yaitu sulitnya mengurus izin-izin, mengingat bahwa untuk mendapatkan pelayanan, tidak jarang dari pelaku izin melakukannya ke beberapa instansi pemerintah yang seringkali lokasinya terpencar-pencar, masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya yang tidak sedikit ditambah lagi dengan data base instansi tidak saling terhubung satu sama lain sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan proses perizinan terutama mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Sutedi, 2010)

Walikota Sungai Penuh melimpahkan kewenangan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kota Sungai Penuh sebanyak 11 (Sebelas) perizinan yang terdiri dari: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Reklame, Izin Perusahaan Angkutan Kendaraan Umum, Izin Kesehatan, Tanda daftar Perdagangan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), dan Tanda Daftar Gudang (TDG). (Perwako Sungai Penuh No 30 Tahun 2018)

Dalam Perwako Sungai Penuh Nomor 30 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Bidang Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sungai Penuh sudah diatur tentang lama atau waktu penyelesaian beberapa jenis layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), waktu penyelesaiannya selama 14 hari.

Perkembangan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada 2014-2019 di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh tertera pada tabel 1. berikut:

Tabel 1. Sebaran Data Jumlah Penerbitan Surat IMB di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh.

No	Tahun	Jumlah IMB yang diterbitkan
1	2014	119
2	2015	92
3	2016	98
4	2017	46
5	2018	95
6	2019	92

Sumber: DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh 2020

Dari Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa penerbitan IMB di Kota Sungai Penuh selalu mengalami fluktuasi di setiap tahunnya dengan perbandingan yang tidak begitu mencolok, hanya pada tahun 2017 penerbitan IMB mengalami penurunan drastis. Dimana pada tahun 2014 jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 119 izin. Pada tahun 2015 mengalami penurunan dengan jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 92 izin. Pada tahun 2016 jumlah IMB yang diterbitkan mengalami sedikit kenaikan yaitu 98 izin. Pada tahun 2017 terjadi penurunan yang cukup tinggi dengan jumlah IMB yang diterbitkan sebanyak 46 izin. Hal ini diduga karena beberapa faktor salah satunya karena menurunnya tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB dan yang kedua karena hanya sedikit masyarakat yang akan mendirikan bangunan pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 jumlah IMB yang diterbitkan mengalami kenaikan dengan jumlah yang diterbitkan 95 izin. Dan pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan menjadi 92 izin. Mengingat pentingnya Surat IMB bagi negara, negara perlu memberikan perhatian serius agar program ini sukses dan terwujudnya ketertiban hukum dalam hal izin mendirikan agar tercapainya kepastian hukum.

Apabila dilihat dari estimasi waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian surat izin bangunan tersebut dapat dilihat berapa lama estimasi waktu yang dibutuhkan pemerintah dalam menyelesaikan Surat Izin Bangunan dalam beberapa tahun terakhir pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Data Lama Proses Penyelesaian IMB di DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh

No	Tahun	Lama Proses	Jumlah IMB
1	2017	< 14 Hari	30
		> 14 Hari	16
2	2018	< 14 Hari	60
		> 14 Hari	32
3	2019	< 14 Hari	11
		> 14 Hari	81

Sumber: DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh 2020

Dari Tabel di atas jelas terlihat bahwa penyelesaian surat Izin Mendirikan Bangunan pada tahun 2017 yang lama proses penerbitannya tepat waktu berjumlah 30 izin dan yang di atas 14 hari atau di atas dua minggu mencapai lebih dari setengah jumlah penerbitan IMB yaitu 16 izin. Kemudian pada tahun 2018, penerbitan IMB yang tepat waktu berjumlah 60 izin dan yang melebihi batas waktu 14 hari berjumlah 32 izin. Dan pada tahun 2019, penerbitan IMB yang tepat waktu berjumlah 81 izin dan yang melewati batas waktu 14 hari berjumlah 11 izin. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah adalah jumlah penerbitan IMB yang diatas batas waktu 14 hari selalu melebihi separoh jumlah penerbitan IMB yang tepat waktu disetiap tahunnya. Hal ini berbanding terbalik dengan Perwako Sungai Penuh No. 30 Tahun 2018 yaitu ketentuan pengambilan kembali tanda bukti pengurusan surat IMB yang diberikan petugas dengan maksimal 14 hari setelah berkas persyaratan diserahkan saat pendaftaran.

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa masih kurangnya pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh dalam melakukan pelayanan masyarakat, dapat dilihat bahwa perlunya peningkatan profesionalitas oleh aparatur DPMPTSPTK Kota Sungai Penuh khususnya pada bidang Pelayanan Perizinan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan. Agar meningkatnya kecakapan dan kelancaran pelayanan yang akan berdampak positif terhadap peningkatan

kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA SUNGAI PENUH”**.

B. Masalah Penelitian

Agar tercapainya kelancaran pelaksanaan administrasi khususnya penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan, maka perlu dilakukannya pelayanan yang cepat, tepat, transparan serta integrasi dan sinkronisasi baik di lingkungan organisasi. Dari gejala dan asumsi diatas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemberian IMB pada berbagai bentuk IMB di Kota Sungai Penuh.
2. Apa faktor-faktor yang menghambat kelancaran pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pemberian IMB pada berbagai bentuk IMB di Kota Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kelancaran pelayanan penerbitan surat izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Sungai Penuh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik, sebagai referensi tambahan bagi para peneliti yang juga akan meneliti pelayanan penerbitan IMB dimasa mendatang.
2. Manfaat Praktis, memberikan sumbangan dan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk meningkatkan pelayanan.

