

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang mereka lakukan. Perizinan juga bisa digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung. Oleh karena itu, penyelenggara perizinan wajib memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan bagi pelaku perizinan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, rata-rata masih dominan yang bermasalah pada sistem pemerintahannya yang masih kurang efektif dan efisien. Persoalan yang timbul yaitu sulitnya mengurus izin mendirikan bangunan (IMB), mengingat bahwa untuk mendapatkan pelayanan, tidak jarang dari pelaku izin melakukannya ke beberapa instansi pemerintah yang seringkali lokasinya terpencarpencar, 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.

Sulitnya mengurus izin mendirikan bangunan membuat pihak-pihak yang hendak mendirikan bangunan banyak melanggar peraturan yang ada, pada prakteknya banyak masyarakat yang membuat bangunannya terlebih dahulu, sedangkan untuk mengurus surat izinnya dilakukan belakangan, hal tersebut sudah tidak jarang lagi dijumpai di lapangan.

Izin mendirikan bangunan menjadi faktor penting bagi pemerintah untuk menjalankan fungsinya sebagai *agent of development*, *agent of change*, dan *agent of regulation*. Dalam ranah kebijakan, izin mendirikan bangunan adalah bentuk kebijakan regulatori. Nugroho (2014: 152) menyatakan, “Kebijakan regulatori adalah kebijakan yang memaksakan batasan atau larangan perilaku tertentu bagi individu maupun kelompok masyarakat”. Dalam hal ini kebijakan regulatori yang bentuknya berupa pembatasan dan larangan berfungsi sebagai penertib dan pengatur.

Pertumbuhan penduduk serta urbanisasi di Kota Bandung cukup tinggi. Dengan segala fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan menarik orang untuk tinggal di Kota Bandung. Hal ini membuat meningkatnya jumlah tempat tinggal yang akan dibangun. Dengan banyaknya jumlah penduduk membuat perekonomian menggeliat disertai dengan meningkatnya jumlah bangunan yang diperlukan untuk menunjang pembangunan. Jumlah bangunan rumah tinggal, perumahan pun meningkat dari tahun ke tahun. Dengan jumlah penduduk yang tinggi berarti Kota Bandung menjadi pasar yang potensial bagi para pelaku usaha. Pertokoan, mall juga terus dibangun untuk menunjang Kota Bandung sebagai kota jasa dan wisata.

Pesatnya pembangunan gedung di Kota Bandung dengan lahan yang terbatas harus tetap dikendalikan salah satunya dengan izin mendirikan bangunan. Menurut Spelt dan ten Berge (dalam Pudyatmoko, 2009:11) menyatakan ada beberapa tujuan memberikan izin.

1. Suatu keinginan untuk mengarahkan atau mengendalikan pada aktivitasaktivitas tertentu.
2. Untuk mencegah bahaya bagi lingkungan
3. Adanya keinginan untuk melindungi dari obyek-obyek tertentu
4. Untuk membagi-bagi benda yang sedikit.
5. Untuk mengarahkan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas yang harus memenuhi persyaratan tertentu.

Untuk menunjang tujuan di atas, maka pemerintah Kota Bandung sudah membuat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta. Pasal 1 ayat (7) yang dimaksud dengan izin mendirikan bangunan adalah “Keputusan Tata Usaha Negara yang diberikan kepada setiap orang yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk membangun, memperluas, mengurangi, merawat, mengubah bangunan gedung dan bangunan bangunan”. Peraturan daerah ini mengatur tata cara mendapatkan izin mendirikan bangunan sampai dengan pengawasan.

Peraturan daerah tersebut di atas, serta merta membuat pemerintah daerah dituntut untuk berbenah untuk mengimplementasikan isi kebijakan tersebut agar tujuan kebijakan tercapai. Setidaknya mengurangi dampak negatif dari pembangunan gedung dengan keterbatasan lahan yang ada yang rentan memicu konflik kepentingan antar swasta maupun antara kepentingan negara dengan kepentingan swasta. Adapun tujuan dari Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Retribusi

Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta seperti tercantum dalam konsideran menyebutkan bahwa: “Setiap pendirian bangunan wajib disertai dengan izin mendirikan bangunan terlebih dahulu guna melindungi kepentingan umum, memelihara lingkungan hidup serta sebagai sarana perlindungan, pengendalian, penyederhanaan dan penjaminan kepastian hukum. Izin mendirikan bangunan merupakan jenis izin yang bersifat wajib bagi seluruh elemen masyarakat dan badan yang ingin mendirikan bangunan dengan berbagai peruntukannya (mencakup kegiatan sosial budaya, ekonomi/komersial, atau keagamaan) maupun berbagai bentuknya (mencakup gedung atau bukan gedung, seperti menara, papan reklame, dll).”

Pada Pasal 13 dijelaskan bahwa,

- 1) Setiap orang yang akan memperluas/mengurangi bangunan gedung wajib memiliki izin memperluas/mengurangi bangunan gedung.
- 2) Izin memperluas/mengurangi bangunan gedung dan bangun bangunan diterbitkan oleh Walikota.
- 3) Pelaksanaan penerbitan izin memperluas/mengurangi bangunan gedung, Walikota dapat mendelegasikan kewenangan menerbitkan izin mendirikan bangunan kepada Pejabat yang berwenang dalam bidang pelayanan perizinan terpadu.

Untuk menunjang hal pemberian izin mendirikan bangunan sejak tahun 2002 pemerintah Kota Bandung mengambil suatu kebijakan membentuk unit pelayanan satu atap Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2002. BPMPT merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat agar pelayanan publik lebih efektif. Namun sejalan dengan waktu BPMPT masih dirasakan kurang maksimal sehingga dengan terbitnya Peraturan Daerah

Kota Bandung bahwa Peraturan Daerah 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan, tetapi dalam pelaksanaannya sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tuntutan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti dan menetapkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu. Hal tersebut dilakukan dalam rangka mengefektifkan proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau perlu dilaksanakan suatu pelayanan yang menyatukan proses pengelolaan pelayanan, baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun nonperizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada pasal 5 disebutkan bahwa, Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan:

- 1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- 2) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- 3) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sasaran Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu: a. tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan; dan b. tercapainya kemudahan akses pelayanan perizinan.

Pasal 8: Jenis izin penanaman modal dan jenis izin serta non izin yang diselenggarakan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu, ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Jenis izin penanaman modal adalah izin prinsip.
- 2) Jenis izin dan non izin lainnya diantaranya mencakup: Izin Lokasi; Izin Lingkungan; Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
- 3) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
 - a. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan;

- b. Memberikan tanda terima kepada pemohon;
- c. Menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
- e. Memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- f. Jangka waktu pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari pendaftaran secara elektronik sampai dengan penandatanganan untuk dokumen izin dan non izin baru ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja, dan untuk izin dan non izin diluar permohonan baru ditetapkan paling lambat 4 (empat)hari kerja.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Lapangan, menunjukkan bahwa permohonan Izin Mendirikan Bangunan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat di jelaskan dalam Indikasi-indikasi sebagai berikut :

- 1) Terbatasnya petugas layanan yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan proses permohonan izin mendirikan bangunan. Dilihat dari jumlah petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung ini berjumlah 8 orang dan setiap harinya dapat melayani 100 lebih pemohon yang mengurus perizinan.

Masih banyaknya masyarakat yang ditolak dalam prosedur pelayanan, terutama dalam proses pengajuan permohonan izin mendirikan bangunan melalui Jaringan *online*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengurus permohonan Izin Mendirikan Bangunan Standar Operasional Prosedur yaitu melalui

online untuk mempercepat proses permohonan izin, namun pada kenyataannya masyarakat sebagai pemohon masih belum mengetahui secara jelas seperti apa prosedur permohonan perizinan yang harus dilakukan secara *online*.

Dari segi sarana prasarana pendukung kurang memadai seperti ruang tunggu dan tempat parkir yang kurang luas. Sehingga tidak jarang pemohon tidak mendapatkan nomer antrian dan parkir didepan mall dan dipinggir jalan bagi pemohon yang membawa mobil.

- 2) Standar pelayanan yang permohannya melalui jaringan online dianggap berbelit-belit bagi dari prosedur maupun persyaratannya para pemohon izin karena harus mengakses dan mendaftar secara online sebelumnya. Tidak sedikit yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meminta petugas pelayanan.
- 3) Tidak adanya kepastian waktu kapan permohonan izin mendirikan bangunan pemohon di terbitkan, sebagian besar perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk izin mendirikan bangunan, tergantung pada rekomendasi teknis dari Pelaksana Teknis. Proses koordinasi dalam pemberian rekomendasi teknis ini masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan terutama ketepatan waktu.
- 4) Kurangnya kepedulian sebagian petugas pelayanan terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan tidak memenuhi syarat

administratif sehingga persyaratan yang diajukan banyak di tolak. Dapat terlihat dari Tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
REKAPITULASI PERMOHONAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL TERPADU SATU PINTU KOTA
BANDUNG
PADA TAHUN 2018-2019

Tahun	Jumlah Permohonan Pelayanan IMB	Jumlah Berkas Yang Sudah Diproses	Jumlah Berkas Yang Ditolak
2018	6220	3217	2816
2019	3458	2812	622

Sumber : DPMPTSP Kota Bandung 2020.

- 5) Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan dalam menyelesaikan permohonan izin mendirikan bangunan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Karena penyebab dari perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sangat tergantung pada rekomendasi teknis dari Perangkat Daerah lain. Proses pemberian rekomendasi teknis ini masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan, terutama kecepatan dan ketepatan waktu.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, mengharuskan organisasi pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh

semua pihak. Yaitu peningkatan kualitas pelayanan dengan memerhatikan dimensi-dimensi pelayanan yakni : (1) *tangibles* atau bukti fisik konkret, meliputi semua fasilitas fisik, para pegawai/aparat, dan sarana prasarana, (2) *reliability* atau kepercayaan, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (3) *responsiveness* atau daya tanggap, sikap tanggap dari aparat dalam memberikan pelayanan yang diperlukan dan menyelesaikan dengan cepat (4) *assurance* atau jaminan, meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan dari aparat serta bebas dari bahaya, keraguan juga resiko (5) *emphaty* atau empati, kemampuan aparat dalam melakukan komunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Dari beberapa penelitian yang ada, peneliti mengambil dua penelitian terdahulu yang cukup relevan untuk dijadikan bahan referensi. Peneliti mengambil penelitian terdahulu di bab ini karna memang mendasari bahwa masalah yang ada perlu adanya penelitian. Yaitu yang pertama penelitian yang dilakukan oleh Abdul Wahid Rasyidin dari Universitas Hasanudin Makasar (2017) yang berjudul Analisa Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Objek penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Mabassa. Lalu yang kedua dari Mohamad Haidar Mustaghfiri dari Universitas Sebelas Maret (2017) yang berjudul kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Objek penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Surakarta, Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif dan menggunakan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985.

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk meneliti secara lebih mendalam dan menuangkannya kedalam skripsi dengan judul: "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung"

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah.

1.2.1. Fokus Penelitian

Setiap penelitian ilmiah memiliki tujuan penelitian yang berbeda-beda. Maka fokus kajian dalam penelitian ilmiah perlu ditetapkan guna membatasi penelitian dan juga berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi – eksklusif (memasukan – mengeluarkan) suatu informasi baru yang diperoleh dilapangan. Dengan ditetapkannya fokus penelitian dapat membantu peneliti dalam membuat keputusan yang tepat mengenai data -data yang akan dikumpulkan. Fokus dalam penelitian ilmiah ini yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam permohonan izin mendirikan bangunan.

1.2.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka untuk mempermudah proses dan arah pembahasan, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
- 3) Upaya apa saja yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan mendeskripsikan Bagaimana Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dikakukannya penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Pelayanan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi ilmu-ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan dalam kajian manajemen pemerintahan.

1.4.2 Kegunaan Praktis.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pemerintahan khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku instansi yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan perizinan.