

PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS TATA RUANG DAN BANGUNAN PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

Zainur Abidin, SH., M.IP

Alumni Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Program Pascasarjana Universitas Islam Riau

ABSTRAK

Pertimbangan yang mendasari penelitian ini Bagaimana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru, apakah di dalam penyelenggaraannya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena berdasarkan data hasil panggilan bidang pengawasan selama tiga tahun terakhir (2013-2015) ke atas masih banyak ditemukan adanya bangunan RUKO dan RTT yang sudah di bangun di Kecamatan Bukit Raya dan Tampan, tetapi belum memiliki izin mendirikan bangunan. Penelitian ini di lakukan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang selanjutnya dianalisis dengan mengacu pada standar pelayanan dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 dan Perda Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Hasil penelitian ditemukan bahwa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru, pada pelaksanaannya belum terlaksana sepenuhnya sesuai standar pelayanan yang ditetapkan di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut dimana masih ditemukan alur prosedur pelayanan yang berbelit-belit, jangka waktu pengurusan yang lama dan adanya biaya/tarif tambahan yang dimanfaatkan oleh penyedia jasa untuk meraup keuntungan dengan alasan untuk mempercepat proses pengurusan. Kemudian, terkait banyaknya jenis bangunan RUKO dan RTT yang telah dibangun, namun belum memiliki izin mendirikan bangunan itu dikarenakan kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan masih minimnya jumlah Personil/Staf juga sarana maupun prasarana yang ada di Bidang Pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pada masa reformasi pola-pola penyelenggaraan Pemerintahan yang sentralistik dan kurang peka terhadap perkembangan ekonomi, politik, sosial budaya harus ditingkatkan dan diarahkan sejalan dengan tuntutan masyarakat, dalam hal ini masyarakat Kota Pekanbaru yang berharap adanya jaminan kepentingan pelayanan yang prima kepada masyarakat tanpa diskriminasi, memperkenalkan kontrol masyarakat, kepastian hukum, ketertiban, hak-hak asasi manusia, demokrasi dan akuntabilitas. Tuntutan-tuntutan permintaan masyarakat ini hanya dapat terwujud apabila dapat tercapai suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) yang didefinisikan sebagai proses yang berkenaan dan memungkinkan penggunaan kekuasaan Negara di bidang ekonomi, politik dan administratif secara sangkil dan mangkus dengan menjaga hubungan sinergis dan konstruktif antara Pemerintah, Sektor Swasta dan masyarakat dalam melaksanakan fungsinya masing-masing mengenai urusan-urusan Negara atau Pemerintahan pada setiap tingkatan, dalam hal ini Pemerintah Kota Pekanbaru.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan, bagi setiap Warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik". Pelaksanaan otonomi daerah membuat pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah mengalami perbaikan, dengan menerapkan sistem pelayanan prima yang berpola layanan satu pintu dan/atau layanan satu atap.

Maka dari itu Pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru untuk mewujudkan visi dan misinya sebagai Kota yang Metropolitan Madani,

dan melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana amanah Undang-Undang tersebut, untuk itu Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru menetapkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, dengan melimpahkan sebagian wewenang kepada Dinas Tata Ruang dan Bangunan sebagai Dinas Teknis yang melaksanakan pelayanan publik khususnya dalam bidang pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pekanbaru.

Sebagaimana tujuan dari Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, antara lain; agar “terwujudnya Kota Pekanbaru yang tertib tata ruang dan bangunan, serta bercirikan budaya melayu melalui pelayanan prima”. Berdasarkan Ketentuan Umum pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 ini menjelaskan bahwa “Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru mempunyai tugas dalam penyelenggaraan pelayanan izin yang sangat besar, terutama dalam melayani izin mendirikan bangunan. Adapun pelayanan izin yang dimaksud, antara lain: Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Baru, Pelayanan Izin Merobohkan/Membongkar Bangunan, Pelayanan Izin Mengubah/Mengganti Bangunan, Pelayanan Izin Menambah Bangunan, Pelayanan Izin Memperbaiki Bangunan, Pelayanan Izin Pemutihan Bangunan dan Pelayanan Izin Penimbunan Lahan.

Berdasarkan kedelapan pelayanan izin mendirikan bangunan yang ada di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, maka dalam pelaksanaannya Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru memberikan beberapa jenis/bentuk pelayanan izin kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna jasa/pengurus izin mendirikan bangunan. Adapun jenis atau bentuk

pelayanan izin mendirikan bangunan yang dimaksud adalah, seperti yang terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Jenis dan Bentuk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

NO	JENIS/BENTUK PELAYANAN
1	2
1	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Tempat Tinggal
2	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Tempat Tinggal Usaha
3	Pelayanan Izin Bangunan Toko
4	Pelayanan Izin Bangunan RUKO
5	Pelayanan Izin Bangunan KIOS
6	Pelayanan Izin Bangunan Apartemen
7	Pelayanan Izin Bangunan Hotel dan Wisma
8	Pelayanan Izin Bangunan Gudang
9	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Kost
10	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Petak
11	Pelayanan Izin Lapangan Olahraga (Futsal, Badminton)
12	Pelayanan Izin Bangunan Supermarket
13	Pelayanan Izin Bangunan Mall
14	Pelayanan Izin Bangunan <i>Restaurant</i>
15	Pelayanan Izin Bangunan <i>Showroom</i>
16	Pelayanan Izin Bangunan Pagar
17	Pelayanan Izin Pemancar TV dan Fasilitas
18	Pelayanan Izin Bangunan Gedung
19	Pelayanan Izin Bangunan Kantor
20	Pelayanan Izin Bangunan Kantor Dagang
21	Pelayanan Izin Penambahan Luas Rumah Tempat Tinggal
22	Pelayanan Izin Penambahan Luas Rumah Tempat Tinggal Usaha
23	Pelayanan Izin Bangunan Renovasi (RTT, Kios, RTT Usaha)
24	Pelayanan Izin Bangunan Tower

Sumber: Data Olahan Penulis Dari Data Hasil Panggilan Bidang Pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2013-2015.

Dari table di atas tersebut dapat dianalisa bahwa terdapat 24 (dua puluh empat) jenis/bentuk pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna/pengurus jasa bangunan. Dengan demikian, terdapat 24 (dua puluh empat) jenis pelayanan izin yang harus dilaksanakan oleh Dinas

Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna/pengurus jasa izin mendirikan bangunan secara baik dan optimal. Namun dalam penelitian ini penulis membatasi dan memfokuskan hanya pada pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal dan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan RUKO.

Selanjutnya di dalam menyelenggarakan pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Ada beberapa Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi: Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tariff, Produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Ke enam Standar Komponen Pelayanan ini, harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, karena pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Setelah sesuai dan dilakukan perhitungan retribusi, kemudian di disposisi ke Kepala Dinas untuk dikeluarkan Surat Keputusan perhitungan luas dan taksiran biaya IMB, setelah itu di disposisi ke Kepala bidang untuk penerbitan SPP IMB dengan waktu 1 hari. Selanjutnya diturunkan ke sekretariat untuk pembayaran retribusi dengan waktu 1 hari. Setelah itu, dikembalikan lagi ke Kepala Dinas untuk penerbitan IP dengan waktu 3 hari barulah di kembalikan semula ke Sekretariat untuk pelaksanaan pembangunan dengan waktu 6 s/d 12 bulan dan diserahkan kepada Kepala Bidang untuk penerbitan Berita Acara

Pemeriksaan (BAP), selanjutnya dikembalikan lagi ke Kepala Dinas untuk penerbitan kutipan IMB dan diturunkan ke Sekretariat untuk diserahkan kepada pemohon izin mendirikan bangunan dengan waktu 3 hari.

Pengaturan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Pemberian Izin Mendirikan Bangunan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Di samping itu, izin mendirikan bangunan merupakan salah satu Retribusi Kota Pekanbaru yang berarti untuk meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru. Dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administrasi Pemerintahan dan persyaratan teknis maupun prosedur yang berlaku, maka Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru hendaknya melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru dengan sebaik dan seoptimal mungkin. Namun pada kenyataannya, berdasarkan data hasil panggilan dari bidang pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2013 hingga 2015, masih juga ditemukan bangunan seperti Ruko, Rumah Tempat Tinggal yang sudah di bangun, namun belum mempunyai izin mendirikan bangunan khususnya di Kecamatan Tampan dan Kecamatan Bukit Raya. Adapun banyaknya jumlah bangunan yang belum mengantongi izin dapat di lihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Data Jenis Bangunan Yang Belum dan Yang Telah Memiliki Izin Mendirikan Bangunan

No	Kecamatan	Jenis Bangunan Yang Belum Memiliki Izin					
		Tahun					
		2013		2014		2015	
		Ruko	Rumah Tempat Tinggal	Ruko	Rumah Tempat Tinggal	Ruko	Rumah Tempat Tinggal
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Bukit Raya	21	8	27	19	19	23
2	Lima Puluh	4	1	-	2	2	1
3	Tampan	33	13	42	14	21	8
4	Marpoyan Damai	12	8	20	14	14	4

1	2	3	4	5	6	7	8
5	Payung Sekaki	21	9	13	6	22	9
6	Pekanbaru Kota	2	-	3	4	5	1
7	Rumbai	8	3	2	1	3	3
8	Rumbai Pesisir	8	2	14	4	9	1
9	Sail	2	-	4	1	1	-
10	Senapelan	5	-	3	3	6	3
11	Sukajadi	12	4	5	12	5	11
12	Tenayan Raya	22	10	32	19	32	16
Total		150	58	165	99	139	80
Jenis Bangunan Yang Telah Memiliki Izin							
Tahun							
No	Kecamatan	2013		2014		2015	
		Ruko	Rumah Tempat Tinggal	Ruko	Rumah Tempat Tinggal	Ruko	Rumah Tempat Tinggal
1	Bukit Raya	363	832	120	307	13	110
2	Lima Puluh	23	12	13	30	14	16
3	Tampian	741	1.550	221	1.520	460	903
4	Marpoyan Damai	230	343	535	918	181	495
5	Payung Sekaki	216	156	318	536	173	311
6	Pekanbaru Kota	29	1	3	2	7	2
7	Rumbai	14	255	11	57	19	135
8	Rumbai Pesisir	11	1	7	52	57	142
9	Sail	8	1	-	7	14	43
10	Senapelan	17	5	11	4	31	22
11	Sukajadi	53	7	24	4	45	17
12	Tenayan Raya	181	149	36	1.010	177	978
Total		1.886	3.311	1.299	4.447	1.191	3.174

Sumber: Data Olahan Penulis Dari Data Hasil Panggilan Bidang Pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2016

Dari table 2 di atas tersebut dapat dipahami bahwa di Kecamatan Bukit Raya dan Kecamatan Tampian selama tiga tahun terakhir (2013-2015) ke atas bangunan yang belum memiliki izin terbanyak pada tahun 2014, antara lain di Kecamatan Bukit Raya berjumlah 27 unit bangunan Ruko dan 19 unit bangunan Rumah Tempat Tinggal dan di Kecamatan Tampian berjumlah 42 unit bangunan Ruko dan 14 unit bangunan Rumah Tempat Tinggal.

Berdasarkan penjelasan fenomena di atas tersebut, maka menarik bagi penulis untuk mengkaji tentang "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang di peroleh (Danin, 2002). Sedangkan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya (Moleong, 2007).

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono (Saleh, 2010) pelayanan publik adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (Perusahaan, Pemerintah, Swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Pamudji (Napitupulu, 2007) konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”.

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) dari suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Berdasarkan berbagai batasan konsep tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan Pemerintahan dan pembangunan. Sebagaimana diketahui, birokrasi atau administrasi publik memiliki kewenangan bebas untuk bertindak dalam rangka memberikan pelayanan umum serta menciptakan kesejahteraan masyarakat Untuk itu, kepada birokrasi diberikan kekuasaan regulatif, yakni tindakan hukum yang sah untuk mengatur kehidupan masyarakat melalui instrumen yang disebut kebijakan publik.

a. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

b. Komponen Standar Pelayanan Publik

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam peraturan ini dibedakan komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c) Jangka waktu pelayanan
 - d) Biaya/tarif
 - e) Produk pelayanan
 - f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam pengertian konsep operasional tersebut, dengan permasalahan yang sedang penulis teliti, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep di bawah ini:

- a. Persyaratan adalah syarat (dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan izin, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan.. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan. Prosedur pelayanan

merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

- c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- d. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- f. Penanganan pengaduan dan saran. Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait

pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

2. Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Izin mendirikan bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperbaiki, rehabilitasi, merenovasi, memperluas, mengurangi, merawat bangunan, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

Menurut Susanta (2009:6), izin mendirikan bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pribadi, sekelompok orang atau badan untuk membangun dalam rangka pemanfaatan ruang sesuai dengan izin yang diberikan karena telah memenuhi ketentuan dari berbagai aspek, baik pertanahan, teknis, perencanaan serta lingkungan.

Sedangkan menurut Dwi (2008:11), Izin mendirikan bangunan atau lebih sering dikenal IMB adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan. Sebelum memulai mendirikan bangunan, bangunan sebaiknya memiliki kepastian hukum atas kelayakan, kenyamanan, keamanan, sesuai dengan fungsinya. Ternyata, Izin Mendirikan Bangunan tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru saja, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar, merenovasi, menambah, mengubah, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan.

3. Persyaratan dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 tentang izin mendirikan bangunan, adapun persyaratan dan tata cara pengajuan izin mendirikan bangunan adalah :

- a. Persyaratan Administrasi
 - 1) Mengisi formulir dan mengajukan Surat Permohonan IMB
 - 2) Foto copy bukti kepemilikan tanah disertai gambar situasi tanah yang dikeluarkan oleh BPN
 - 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku
 - 4) Foto copy bukti pembayaran pajak PBB
 - 5) Arahan perencanaan (*advis planning*)
 - 6) Gambar rencana bangunan yang telah ditandatangani oleh perencana dan telah diasistensi
 - 7) Surat kuasa untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan di atas tanah miliknya
 - 8) Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan
 - 9) Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang disyaratkan
 - 10) Dokumen AMDAL atau UKL-UPL bagi bangunan yang disyaratkan
 - 11) Surat pernyataan persetujuan dari masyarakat sekitar yang diketahui oleh pejabat setempat bagi bangunan tower, futsal, industri dan bangunan lainnya yang menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat sekitar.
- b. Persyaratan Teknis
 - 1) Peta orientasi lokasi bangunan
 - 2) Tata letak bangunan
 - 3) Gambar arsitektur bangunan yang terdiri dari: Denah tiap lantai bangunan, Tampak depan bangunan, Tampak samping kiri bangunan, Tampak samping kanan bangunan dan Tampak belakang bangunan
 - 4) Gambar struktur dan konstruksi bangunan beserta perhitungannya yang terdiri dari: Potongan dan Detail (pondasi, kolom, balok, plat lantai dan atap)
 - 5) Gambar instalasi dan kelengkapan bangunan beserta perhitungannya yang terdiri dari: Septik tank, Sumur resapan, Penangkal petir, Jaringan dan drainase
 - 6) Gambar fasilitas pendukung kegiatan beserta perhitungannya yang terdiri dari: Ruang parker, Fasilitas sosial dan Taman/penghijauan.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru, Dinas Tata Ruang dan Bangunan telah menetapkan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin mendirikan bangunan yang mengacu kepada Peraturan Perundang-Undangan di atasnya, terhadap pemilik/pengguna jasa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru, standar pelayanan tersebut antara lain:

a. Persyaratan Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Persyaratan merupakan syarat (dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dinas Tata Ruang dan Bangunan dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan ketika melakukan proses pengurusan izin mendirikan bangunan di Kota Pekanbaru, telah menetapkan daftar persyaratan yang paling utama harus disiapkan oleh para pemohon. Adapun persyaratannya yaitu;

- 1) Pemohon mengajukan permohonan pengurusan *advis planning*, dengan persyaratan, antara Lain;
 - a) Mengisi Formulir AP & Fotokopi rangkap 2
 - b) Fotokopi KTP rangkap 2
 - c) Fotokopi Sertifikat tanah/SKGR rangkap 2
 - d) Fotokopi bukti pembayaran PBB tahun terakhir rangkap 2
 - e) Menyiapkan Gambar rencana bangunan yang diketahui oleh Pemegang SIBP rangkap 2
- 2) Memasukan berkas permohonan Izin Mendirikan Bangunan

Sebagaimana persyaratan yang telah ditetapkan berdasarkan Perda Nomor 7 Tahun 2012 Paragraf 1 Pasal 81 Ayat 2 Huruf a sampai dengan j, antara lain;

- a) Fotocopy bukti kepemilikan tanah disertai gambar situasi tanah yang dikeluarkan BPN
- b) Fotocopy KTP
- c) Fotocopy bukti pembayaran PBB
- d) Arahan Perencanaan (*Advis Planning*)
- e) Gambar rencana bangunan yang telah ditandatangani oleh perencana dan diasistensi
- f) Surat kuasa untuk pemohon yang mendirikan bangunan bukan di atas tanah miliknya
- g) Izin prinsip bagi bangunan yang disyaratkan
- h) Rekomendasi dari instansi terkait bagi bangunan yang disyaratkan
- i) Dokumen AMDAL atau UKL UPL bagi bangunan yang disyaratkan
- j) Surat pernyataan persetujuan dari masyarakat sekitar yang diketahui oleh pejabat bagi bangunan tower, futsal, industry dan bangunan lainnya yang menimbulkan dampak negative bagi masyarakat sekitar.

Dengan demikian, persyaratan yang digunakan dalam proses pengurusan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan diamanahkan di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Namun ada beberapa faktor yang membuat pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan belum melakukan pengurusan.

b. Prosedur Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Prosedur dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru yang harus dilalui oleh para pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan itu sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, pemohon terlebih dahulu mengajukan permohonan *advis planning* ke Sekretariat Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru melalui Staf dilengkapi dengan persyaratan antara lain: (Mengisi formulir AP & fotocopi rangkap 2, fotocopi KTP rangkap 2, fotocopi sertifikat tanah rangkap 2, fotocopi bukti pembayaran PBB tahun terakhir rangkap 2, menyiapkan gambar rencana bangunan yang diketahui oleh pemegang SIBP rangkap 2) diperiksa oleh petugas selama 1 hari. Setelah *advis planning* dikeluarkan barulah pemohon bisa melanjutkan memasukkan berkas permohonan izin mendirikan bangunan dengan persyaratan antara lain: (Formulir Permohonan IMB, Fotocopy Surat Tanah, Fotocopy KTP Pemohon, Fotocopy Pembayaran PBB, *Advis Planning*, Gambar Rencana, Surat Kuasa untuk bangunan yang bukan di atas Tanahnya, Izin dan Rekomendasi dari Instansi Terkait bagi bangunan yang disyaratkan, Surat Persetujuan Masyarakat sekitar diketahui oleh Pejabat setempat bagi bangunan yang disyaratkan) dengan waktu selama 15 menit.

Selanjutnya berkas permohonan tersebut diperiksa oleh Kepala Seksi dan di disposisi atau diperiksa oleh Kepala Dinas jika berkasnya lengkap dilimpahkan kepada Kepala Bidang untuk diproses sesuai aturan dengan waktu 1 hari, setelah itu Kepala Bidang memerintahkan kepada Kepala Seksi Penelitian Administrasi untuk memproses kembali permohonan dan memeriksa persyaratan administrasi dengan waktu 1 hari. Jika sesuai diteruskan ke Kepala Seksi Penelitian Teknis. Jika tidak sesuai dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi atau ditolak, selanjutnya Kepala Seksi memeriksa gambar rencana (*advis planning*) dengan waktu 1 hari. Jika sesuai diteruskan ke Kepala Seksi Perhitungan Retribusi. Jika tidak sesuai dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki atau ditolak dengan waktu 3 hari.

Setelah sesuai dan dilakukan perhitungan retribusi, kemudian di disposisi ke Kepala Dinas untuk dikeluarkan Surat Keputusan perhitungan luas dan taksiran biaya IMB, setelah itu di disposisi ke Kepala bidang untuk penerbitan SPP IMB dengan waktu 1 hari. Selanjutnya diturunkan ke sekretariat untuk pembayaran retribusi dengan waktu 1 hari. Setelah itu, dikembalikan lagi ke Kepala Dinas untuk penerbitan IP dengan waktu 3 hari barulah di kembalikan semula ke Sekretariat untuk pelaksanaan pembangunan dengan waktu 6 s/d 12 bulan dan diserahkan kepada Kepala Bidang untuk penerbitan Berita Acara Pemeriksaan (BAP), selanjutnya dikembalikan lagi ke Kepala Dinas untuk penerbitan kutipan Izin Mendirikan Bangunan dan diturunkan ke Sekretariat untuk diserahkan kepada pemohon izin mendirikan bangunan dengan waktu 3 hari.

Terdapat beberapa alur yang harus dilalui untuk melakukan pengurusan IMB, sebelum melakukan pengurusan IMB pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan terlebih dahulu mengantongi *Advis Planning*, setelah itu barulah melanjutkan untuk melakukan pengurusan IMB nya.

c. Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan telah menetapkan jangka waktu sesuai Perda Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan terlihat pada gambar 4.2 di atas, dimulai memasukkan berkas *Advis Planning* sampai Izin Pelaksanaannya keluar yaitu 12 hari kerja, dan mengenai kutipan IMB nya tergantung dari lamanya bangunan itu diselesaikan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa masih juga didapati kemoloran waktu di dalam pengurusan, dimana tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di dalam standar pelayanan dan masih juga ditemukan

adanya calo-calo atau penyedia jasa yang mengambil keuntungan, seharusnya mereka sadar akan tugas dan fungsi mereka untuk melayani masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam pelayanan pengurusan perizinan, bukan mencari uang dengan cara demikian. Jadi wajar saja jika masyarakat dalam hal ini, pemilik/pengguna jasa bangunan bersikap apatis untuk tidak mau mengurus izin mendirikan bangunan, karena ketidakjelasan waktu dan permainan waktu yang dilakukan oleh Aparatur Dinas Tata Ruang dan Bangunan tersebut untuk meraup keuntungan.

d. Biaya/Tarif Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 bagian kelima tentang Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi IMB Paragraf 1 untuk bangunan gedung Pasal 102 menjelaskan harga satuan retribusi bangunan gedung adalah Rp. 10.000,00/m² (sepuluh ribu rupiah permeter persegi). Sedangkan Paragraf 2 retribusi IMB untuk bangunan bukan gedung Pasal 103 menjelaskan bahwa harga satuan retribusi bangunan bukan gedung adalah sebagaimana terlihat pada table 1. 3 di bawah ini:

Table 3 Harga Satuan Retribusi Bangunan Bukan Gedung

No	Jenis Bangunan Bukan Gedung	Harga Satuan Retribusi
(1)	(2)	(3)
1	Pagar pekarangan tanggul/turap	Rp. 1.000,00/m ²
2	Awning atau yang sejenis	Rp. 2.500,00/m ²
3	Perkerasan (tidak termasuk pelataran peti kemas) tanpa atap	Rp. 1.000,00/m ²
4	Kolam renang/kolam pengolah air/bak penyimpanan air	Rp. 4.000,00/m ²
5	- Gapura/gardu jaga luas maksimum m ²	Rp. 50.000,00/unit
	- Selebihnya dihitung	Rp. 5.000,00/m ²
6	Pondasi mesin (di luar bangunan)	Rp. 50.000,00/unit

(1)	(2)	(3)
7	Jembatan/lift (untuk servis kendaraan)	Rp. 100.000,00/unit
8	Jembatan jalan (kompleksi) umum (6 m)	Rp. 80.000,00/unit
	- Selebihnya dihitung	Rp. 8.000,00/m ²
9	Menara bakar/cerobong asap (tinggi maksimum 5 m)	Rp. 25.000,00/unit
10	Menara penyimpanan air (kapasitas maksimum 1 m ³)	Rp. 25.000,00/unit
11	Menara antena dan sejenis (tinggi maksimum 5 m)	Rp. 50.000,00/unit
12	Gardu listrik, ruang trafo dan panel dengan luas maksimum 10 m ²	Rp. 100.000,00/unit
	- Selebihnya dihitung	Rp. 5.000,00/m ²
13	Monument dalam persil/pekarangan	Rp. 50.000,00/unit
14	Lapangan olahraga terbuka	Rp. 5.000,00/m ²
15	Instalasi bahan bakar	Rp.2.000.000,00/saluran pengantar
16	Pelataran untuk penimbunan peti kemas	Rp. 5.000,00/m ²
17	Tower seluler	Rp. 1.000.000,00/m ¹

Sumber: Data Olahan Penulis Berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi IMB, Tahun 2016.

Jadi, walaupun besaran biaya/tarif retribusi yang telah ditentukan di dalam Peraturan Daerah, namun tetap saja ada biaya lainnya yang di manfaatkan sebagai celah bagi para calo-calo (penyedia jasa) untuk meraup keuntungan, dengan alasan supaya mempermudah dan mempercepat proses penerbitan izin mendirikan bangunan terhadap pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan yang mengurusnya. Selanjutnya, ada jenis bangunan yang tidak dikenakan retribusi itu seperti; bangunan Pemerintah, rumah ibadah, dan rumah huni masyarakat.

e. Produk Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan Ketentuan Perundang-Undangan yang ditetapkan. Berdasarkan Ketentuan Umum pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan ini menjelaskan bahwa "Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru

mempunyai 8 (delapan) produk pelayanan izin yang mempunyai peranan sangat besar, terutama dalam melayani izin mendirikan bangunan. Adapun 8 (delapan) produk pelayanan dalam pelayanan izin yang dimaksud, adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
- 2) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Baru
- 3) Pelayanan Izin Merobohkan/Membongkar Bangunan
- 4) Pelayanan Izin Mengubah/Mengganti Bangunan
- 5) Pelayanan Izin Menambah Bangunan
- 6) Pelayanan Izin Memperbaiki Bangunan; dan
- 7) Pelayanan Izin Pemutihan Bangunan
- 8) Pelayanan Izin Penimbunan Lahan

Berdasarkan kedelapan produk dalam pelayanan izin mendirikan bangunan yang dimiliki oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, maka dalam pelaksanaannya Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru memberikan beberapa jenis/bentuk pelayanan izin kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna jasa/pengurus izin mendirikan bangunan. Adapun jenis atau bentuk pelayanan izin mendirikan bangunan yang dimaksud adalah, seperti yang terlihat pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Jenis dan Bentuk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

NO	JENIS/BENTUK PELAYANAN
1	2
1	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Tempat Tinggal
2	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Tempat Tinggal Usaha
3	Pelayanan Izin Bangunan Toko
4	Pelayanan Izin Bangunan RUKO
5	Pelayanan Izin Bangunan KIOS
6	Pelayanan Izin Bangunan Apartemen
7	Pelayanan Izin Bangunan Hotel dan Wisma
8	Pelayanan Izin Bangunan Gudang
9	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Kost
10	Pelayanan Izin Bangunan Rumah Petak
11	Pelayanan Izin Lapangan Olahraga (Futsal, Badminton)
12	Pelayanan Izin Bangunan Supermarket

1	2
13	Pelayanan Izin Bangunan Mall
14	Pelayanan Izin Bangunan <i>Restaurant</i>
15	Pelayanan Izin Bangunan <i>Showroom</i>
16	Pelayanan Izin Bangunan Pagar
17	Pelayanan Izin Pemancar TV dan Fasilitas
18	Pelayanan Izin Bangunan Gedung
19	Pelayanan Izin Bangunan Kantor
20	Pelayanan Izin Bangunan Kantor Dagang
21	Pelayanan Izin Penambahan Luas Rumah Tempat Tinggal
22	Pelayanan Izin Penambahan Luas Rumah Tempat Tinggal Usaha
23	Pelayanan Izin Bangunan Renovasi (RTT, Kios, RTT Usaha)
24	Pelayanan Izin Bangunan Tower

Sumber: Data Olahan Penulis Dari Data Hasil Panggilan Bidang Pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru Tahun 2013-2015.

Dari table 4 di atas tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat 24 (dua puluh empat) jenis/bentuk produk pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna/pengurus jasa bangunan. Dengan demikian, terdapat 24 (dua puluh empat) jenis/bentuk/produk pelayanan izin yang harus dilaksanakan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru kepada masyarakat, yang dalam hal ini pengguna/pengurus jasa izin mendirikan bangunan, dan dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal dan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan RUKO.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur

pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dalam pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik/pengguna jasa izin mendirikan bangunan jika ada keluhan, permasalahan atau temuan dari masyarakat yang ada di lapangan, bisa memberi masukan dan pengaduan melalui nomor telepon Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dan juga dilengkapi dengan surat tertulis yang ditujukan ke Dinas Tata Ruang dan Bangunan, maka dari Dinas akan segera mengecek ke lapangan dari hasil temuan penyimpangan atau keluhan atas permasalahan yang ada.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa dalam menyikapi permasalahan ataupun temuan di lapangan, Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru memberikan tempat pengaduan masyarakat melalui telepon kantor. Dalam hal ini menurut penulis, untuk lebih efektifnya lagi supaya di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru menyiapkan portal ataupun website yang dikelola oleh admin, sehingga masyarakat bisa langsung memotret kejadian dan bisa mengupload langsung terkait temuan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor untuk mengadunya. Cukup hanya di handphone saja, dengan artian untuk meminimalisir waktu dan Aparatur Dinas Tata ruang bisa melihat langsung di portal tersebut dan bisa langsung turun di tempat kejadian yang ditemukan bermasalah. Begitu juga dengan keluhan dari masyarakat terhadap bagaimana pelayanan untuk

mendapatkan izin mendirikan bangunan, juga menanyakan terkait penyelesaian IMB yang telah diurus, jadi supaya masyarakat yang mengurus tidak perlu datang setiap hari untuk melakukan pengecekan, cukup diumumkan di portal maupun website tersebut.

Selain itu, terkait masih banyaknya bangunan yang sudah di bangun, seperti di Kecamatan Bukit Raya dan Tampan, namun belum memiliki izin mendirikan bangunan, apakah hal tersebut berkaitan dengan faktor prosedur yang berbelit-belit, lamanya waktu dan mahal nya biaya dalam pengurusan, hal tersebutpun dijelaskan oleh salah seorang staf di Dinas Tata Ruang dan Bangunan mengatakan bahwa terkait banyaknya bangunan yang tidak memiliki izin salah satunya Kecamatan Bukit Raya dan Tampan itu pemilik hanya memiliki Surat SKGR, sedangkan bangunan yang didirikan RUKO atau perumahan, maka bangunan tersebut tidak bisa dikeluarkan IMB nya, karena aturan dalam pengurusan harus ada sertifikat atau minimal surat ukur dari BPN dalam artian suratnya sudah dalam proses BPN. Berdasarkan penjelasan tersebut, sama dengan data yang penulis dapatkan, seperti yang terlihat pada table 5 di bawah ini:

Table 5. Sarana dan Prasarana Pendukung Dalam Pelayanan IMB

No	Jabatan	Jenis Sarana dan Prasarana Dinas	Jml
1	2	3	4
1	Kepala Dinas	- Mobil Inova	1 buah
2	Sekretaris	- Kijang Inova	1 buah
		- Sepeda Motor	3 buah
3	Kepala Bidang Bangunan	- Minibus Kijang LGX	1 buah
		- Sepeda motor	1 buah
4	Kepala Bidang Tata Ruang	- Kijang Inova	1 buah
		- Kijang Pick Up	1 buah
5	Kepala Bidang Pengawasan	- Escudo	1 buah
		- Kijang Pick Up	4 buah
		- Sepeda Motor	5 buah
6	Bidang Data dan Informasi	- Sepeda Motor	1 buah
Total		Mobil	10 buah
		Sepeda Motor	10 buah

Sumber: Data Olahan Penulis Dari Bidang Data dan Informasi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru, Tahun 2016

Dari pernyataan Staf dan Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru dan juga table 4.5 di atas, dapat dianalisa bahwa terkait masih banyak didapati bangunan yang sudah dibangun, namun belum ada izin kepemilikan bangunan seperti di Kecamatan Bukit Raya dan Tampan itu dikarenakan tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh pemohon, dan juga masih minimnya jumlah Personil/Staf yang ada di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru untuk mengawasi dan juga di tambahkan dengan sarana dan prasarana pendukung yang tidak memadai untuk melakukan pengawasan di lapangan, seharusnya pada bidang tersebut perlunya Pemerintah Kota Pekanbaru untuk melakukan penambahan jumlah Personil/Staf dan unit jumlah sarana dan prasarana, seperti jumlah armada dinas untuk operasional pengawasan di lapangan.

Mengapa demikian, karena jika jumlah Personil/staf dan juga sarana dan prasarana memadai maka proses pengawasan di lapangan akan berjalan efektif, begitu juga sebaliknya, dengan minimnya jumlah Personil/staf dan sarana dan prasarana yang ada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru wajar jika banyak temuan dan permasalahan di lapangan seperti bangunan yang sudah di bangun tapi tidak memiliki izin sulit untuk diselesaikan. Sehingga proses pelayanan izin mendirikan bangunan maupun izin lainnya di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru menjadi tidak efektif, sebagaimana yang kita harapkan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin mendirikan Bangunan.

KESIMPULAN

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru belum terlaksana sepenuhnya sesuai amanah

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut, dimana masih ditemukan alur prosedur pelayanan yang berbelit-belit, jangka waktu pengurusan yang lama dan adanya biaya/tarif tambahan yang dimanfaatkan oleh penyedia jasa untuk meraup keuntungan dengan alasan untuk mempercepat proses pengurusan. Kemudian, terkait banyaknya jenis bangunan RUKO dan RTT yang telah dibangun, namun belum memiliki izin mendirikan bangunan itu dikarenakan kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan masih minimnya jumlah Personil/Staf juga sarana maupun prasarana yang ada di Bidang Pengawasan Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Anonim, 2010, *Sistem Informasi Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Secara Nasional*, Bandung: Fokus Media.
- Awang Azam, *Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. ALAF RIAU: Pekanbaru, 2011.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Danin, Sudarman. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwi, Yuni. 2008. *Panduan Praktis Mengurus IMB*. Yogyakarta: Pustaka Grahatama.
- Djaenuri, 1998, *Teori Pengembangan dan Filosof Kepemimpinan Kerja*, Jakarta Bharata.
- Djaenuri, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP-Press.
- E. Kertapradja Koswara. 2003. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Inner.
- Emil Salim dalam Warta Pengawasan "Membangun Good Governance Menuju Clean Government" Edisi September 2010.
- George Terry dan Laslie W. Rue. 1990. *Dasar-Dasar Manajemen* (Alih Bahasa G.A Ticoalu). Jakarta: Bina Aksara.
- Hamin Anwar. 2004. *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Glora Madani Press.

- Kantaprawira, Rusadi. 1990. *Sistem Politik Indonesia*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, 2006. *Organisasi Dalam Pemerintahan*, Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Ramaja Rosdakarya.
- Muhadam Labolo, 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian Teori Konsep dan Pengembangannya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Napitupulu, Paimin. 2001. *Pelayanan Public & Customer Satisfation*". Bandung: P.T. Alumni.
- Narwoko, Dwi dan Bagong Suyanto. 2010. *Sosiologi: Suatu Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana
- Nasution, Arifin. 2008. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Medan: USU Press.
- Nurrachmad, M., 2011, *Buku Pintar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, Jakarta, Visimedia.
- Parasuraman A. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pelly, Zainul. 1997. *Pengantar Sosiologi*. Medan: USU Press.
- Prayudi, 2001. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana UIR, 2014, *Pedoman Penulisan Tesis*. Pekanbaru Pascasarjana UIR.
- Rasyid. 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Ridwan, Juniarso. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rusli Budiman, 2004. *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*, Teropong, Bandung.
- Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, Salemba Humanika, Jakarta: 2012.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayati, 2004, *Good Government (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Government (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI Edisi ke-2.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Situmorang, V, M., Juhir, J., 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah (cetakan II)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujamto, 1986, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan (cetakan II)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya : Gelora Aksara Pratama.
- Suradinata, Ermaya. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Ramadhan.
- Susanta, Gatut. 2002. *Mudah Mengurus IMB*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Suyanto, Bagong. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 2004. *Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan*. Bandung: CV Ramadhan.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Pelayanan Jasa*, Jakarta: Andi Offset
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Fokus Media.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum R.I. Nomor 24/PRT/M/2007 Tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan .

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 48 Tahun 2012 Tentang Pedoman Garis Sempadan Bangunan (GSB) Pada Koridor Jalan Utama Kota Pekanbaru.
Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Reklame.

Sumber Internet :

<http://riaupos.co/66635-berita-distarubang-pekanbaru-langgar-aturan.html#.VjWaBm5Cj6c>

<http://riaupos.co/arsip-8392-berita.html#.VjWaCG5Cj6c>

<http://www.riaupos.co/29268-berita-perda-sumur-resapan-belum-berjalan-maksimal.html#.VjWacW5Cj6c>