

# Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

Ni Putu Diah Sanjiwani, Ni Nyoman Dewi Pascarani, I Ketut Winaya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [Sanjiwanidiah@gmail.com](mailto:Sanjiwanidiah@gmail.com), [dewi.pascarani@fisip.unud.ac.id](mailto:dewi.pascarani@fisip.unud.ac.id), [winaya@fisip.unud.ac.id](mailto:winaya@fisip.unud.ac.id)

## ABSTRACT

*Service giving for the public is a major obligation of the government. However, the public still feel the performance and management of public service was being still un-optimal especially in the Integrated Licensing Service of Badung regency, so that public services generally become target of criticism and dissatisfaction of the public who was received the services which until certain limits put themselves as consumers of the public service. Viewed from the complaints submitted by public, this study aims to find out the form of the complaint management that submitted by the public in making of building permit (IMB) by the Integrated Licensing Service of Badung regency. This study is qualitative descriptive method. This study is qualitative descriptive method. To obtain the data, researcher was conducted observations the phenomenon at site directly and conduct in-depth interviews with sources associated with public complaints in the Integrated Licensing Service of Badung regency.*

*Keywords: Public Service, Complaint Handling, Service Quality*

## 1. PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Keterbatasan yang dimiliki oleh aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat sendiri. Tuntutan tersebut diajukan kepada pemerintahan yang dimana aparat pemerintah memiliki hak untuk mengatur segala masalah yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, muncullah konsep Good-Governance (tata pemerintahan yang baik) sebagai jalan keluar untuk memecahkan masalah yang timbul dari tuntutan-tuntutan dalam masyarakat tersebut, sehingga diharapkan mampu untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan publik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan harus melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Perijinan di wilayah Kabupaten Badung. Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung yaitu pembuatan Izin Usaha Perfilm-an, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Prinsip Peruntukan, Izin Reklame, Izin Usaha Hotel Melati, Izin Usaha Pondok Wisata, Izin Usaha Restorant, Izin Usaha Rumah Makan, Izin Usaha Jasa Boga, Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Industri, Izin Tempat Usaha (SITU/HO).

Selain itu terkait dengan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung terdapat pula

beberapa masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanannya. Yaitu seperti kurangnya informasi mengenai proses-proses dan syarat-syarat yang harus dilakukan oleh masyarakat guna untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Serta kurangnya fasilitas online yang disediakan oleh pemerintah untuk mengetahui informasi-informasi penting terkait dengan proses Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu besarnya biaya yang harus mereka keluarkan. Semua jenjang birokrasi itu penuh dengan pemungutan yang pada akhirnya sangat memberatkan masyarakat ketika harus berhubungan dengan birokrasi publik. Tidak hanya itu, banyaknya calo yang digunakan masyarakat dalam urusan pelayanan publik menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk berurusan dengan aparat pemerintahan. Hal tersebut menyebabkan kurangnya interaksi yang timbul antara pemerintahan dengan masyarakat sehingga timbul rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan.

## **RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah penelitian ini yaitu mengkaji tentang “Bagaimana bentuk pengelolaan keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung?”

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian dari penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui bentuk pengelolaan keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung”

## **MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan dalam prakteknya pemerintah khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung lebih tanggap dalam menanggulangi berbagai macam keluhan yang dirasakan oleh masyarakat agar kedepannya penanganan pelayanan publik dapat lebih optimal.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **A. ASAS PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam hal untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara.

### **B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik tercantum Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik wajib mencantumkan komponen-komponen dasar dari pelayanan, yaitu : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya atau tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, dan fasilitas, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, Evaluasi kinerja pelaksana. Standar Pelayanan tersebut menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan publik antara lain berperan sebagai standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dalam standar pelayanan yang telah disusun serta ditetapkan oleh setiap unit-unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat sendiri, baik dalam media cetak maupun media elektronik sehingga seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut memiliki gambaran yang jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, bagaimana tentang mekanisme, prosedur, waktu

pelayanan, biaya, serta berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik tersebut. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan tersebut, maka masyarakat bisa mengetahui baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, masyarakat berhak untuk melakukan protes dan melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan tersebut kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan oleh unit-unit tersebut.

### **C. Complaint Handling System (Sistem Penanganan Pengaduan)**

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan, demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat. Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68) pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Dalam Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005 : 2) : *"Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management"*. (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

### **3. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan

yang bersifat partisipatoris untuk menggali informasi yang lebih mendalam dengan pihak-pihak terkait dalam penelitian. Pada penelitian ini, si peneliti akan terjun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data dan melihat secara langsung segala kejadian dan fenomena yang terjadi dilapangan dan bersifat deskriptif karena lebih mementingkan proses dari pada hasil. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung yang beralamat di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung "MANGU PRAJA MANDALA", Jalan raya Sempidi, Mangupura Kabupaten Badung. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara melakukan observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi dan studi pustaka.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam praktik pemerintahan di Indonesia khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dikategorikan sebagai pemberian pelayanan, sehingga dikerjakan oleh birokrasi yang memberikan pelayanan umum. Dalam pelaksanaannya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung ini tergolong dalam tiga tipe layanan yang dapat dilakukan dan dilaksanakn antara lain yaitu layanan dengan lisan seperti memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terkait dengan proses pengurusan izin tersebut. Yang kedua yaitu layanan dengan tulisan misalnya seperti pembuatan Izin Usaha Per-film-an, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Prinsip Peruntukan, Izin Reklame, Izin Usaha Hotel Melati, Izin Usaha Pondok Wisata, Izin Usaha Restoran, Izin Usaha Rumah Makan, Izin Usaha Jasa Boga, Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Industri, Izin Tempat Usaha (SITU/HO). Dan yang ketiga yaitu layana dengan perbuatan seperti pegawai-pegawai yang mempunyai keahlian dan keterampilan yang membantu dalam proses pemberian layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap

penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan termasuk di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Berdasarkan Perda Kabupaten Badung Nomor 9 Tahun 2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Badung Tahun Anggaran 2013 yaitu : Retribusi IMB sebesar Rp 37.563.563.718,15 sedangkan SITU/HO sebesar Rp 686.662.874,00 jadi jumlah pendapatan retribusi sebesar Rp 38.250.226.592,15. Selanjutnya pendapatan untuk belanja tidak langsung sebesar Rp 5.248.706.480,-, sedangkan untuk pendapatan belanja langsung sebesar Rp 1.246.684.550,- dengan pembagiannya yaitu untuk belanja pegawai honor sebesar Rp 21.400.000,-, untuk belanja barang dan jasa sebesar Rp 609.424.500,-, dan untuk belanja modal sebesar Rp 615.860.050,-. Jadi jumlah alokasi anggaran BLT dan Belanja Langsung sebesar Rp 6.495.391.030,-.

Mekanisme pengaduan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pemohon izin atau pihak yang dirugikan akibat dikeluarkannya izin. Mekanisme pengaduan merupakan hal yang sangat penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara terus-menerus. Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 41 Tahun 2013 Tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung terdapat bagan Alur Layanan Pengaduan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung yaitu : Berdasarkan mekanisme pengaduan tersebut pemohon mengajukan pengaduan kepada penerima pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Selanjutnya petugas penerima pengaduan membuat berita acara pemeriksaan (BAP) yang terdiri dari dua jenis pengaduan yaitu pengaduan langsung dan pengaduan tak langsung. Untuk pengaduan langsung, BAP langsung diserahkan kembali kepada pemohon dan langsung ditanggapi oleh petugas penerima pengaduan. Sedangkan untuk pengaduan tak langsung, BAP terlebih dahulu diperiksa dan diverifikasi oleh petugas. Selanjutnya apabila BAP tersebut sudah selesai diverifikasi kemudian petugas membuatkan rekomendasi layanan pengaduan tersebut. Selanjutnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung memberikan solusi atau jawaban atas pengaduan

tersebut yang kemudian diserahkan kembali kepada pemohon.

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data yang telah dilakukan terhadap perhitungan indeks kepuasan masyarakat maka dapat dilihat nilai indeks Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung adalah 2,619. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 65,475 dibulatkan menjadi 65,48. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung adalah B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung adalah Baik.

Unsur-unsur yang paling tinggi memperoleh nilai adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang memperoleh kriteria Baik sehingga hal tersebut perlu dipertahankan dan/atau ditingkatkan. Sedangkan unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah adalah kepastian biaya pelayanan dengan memperoleh kriteria Kurang Baik. Unsur ini dipandang perlu untuk dijadikan perhatian kepada pengambil kebijakan sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik. Tidak hanya itu, masih terdapat unsur-unsur lain yang memperoleh kriteria Kurang Baik antara lain kepastian jadwal pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kecepatan pelayanan. Hal tersebut sangat bertentangan dengan Pasal 21, Pasal 31, dan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sehingga kepada pengambil kebijakan harus dapat menetapkan langkah-langkah konkrit dan berkelanjutan serta komitmen yang harus kuat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.

Dalam pelayanan publik kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena dari kualitas, masyarakat bisa menilai apakah kinerja pelayanan yang diberikan sudah baik atau tidak. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dalam pelaksanaannya mempunyai kualitas yang dikatakan sudah baik, namun dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal. Hal tersebut dilihat dalam kurangnya respon pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tentu saja memberikan penilaian yang

kurang baik masyarakat sehingga masyarakat menjadi enggan berurusan dengan pemerintah. Tidak hanya itu fasilitas-fasilitas yang tersedia juga belum memadai sehingga pelanggan menjadi kesulitan dalam menyampaikan keluhannya.

Pemerintah pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung memanfaatkan hasil dari tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat ini antara lain sebagai salah satu tolak ukur untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung, membangun etika aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan khususnya dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung melakukan inovasi-inovasi sebagai solusi untuk menjawab permasalahan yang ada dimasyarakat selama ini. Inovasi-inovasi tersebut antara lain :

1. Pola pelayanan yang sebelumnya berupa loket berubah menjadi sistem *Desk Person*, yaitu saling berhadapan dan dilakukan pada satu meja.
2. Melakukan pemindahan gedung karena gedung yang saat ini ditempati oleh Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Badung tidak representatif untuk pelayanan *Desk Person*.
3. Peningkatan sumber daya manusia melalui kegiatan asistensi yang dilakukan secara berkala terhadap petugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.
4. Penyederhanaan atas permohonan izin seperti penyanding yaitu cukup melengkapi satu surat pernyataan penyanding asli

dalam permohonan izin, sepanjang permohonan tersebut diawali dengan persetujuan prinsip yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

5. Penyederhanaan proses perizinan dengan sistem paket.
6. Mengembangkan sistem informasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Government).

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dalam pelaksanaannya mempunyai kualitas yang dikatakan sudah baik, namun dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal. Hal tersebut dilihat dalam kurangnya respon pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tentu saja memberikan penilaian yang kurang baik masyarakat sehingga masyarakat menjadi enggan berurusan dengan pemerintah. Tidak hanya itu fasilitas-fasilitas yang tersedia juga belum memadai sehingga pelanggan menjadi kesulitan dalam menyampaikan keluhannya. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung pada umumnya bersifat transparan dalam memberikan layanan, akan tetapi informasi yang disediakan masih kurang jelas seperti jumlah biaya yang diperlukan dalam mengurus izin belum terdapat rincian biayanya. Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan disini semua dapat dipertanggungjawabkan seperti diadakannya rapat evaluasi setiap bulannya untuk menjawab keluhan-keluhan yang masuk. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung memberikan pelayanan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali. Masyarakat mempunyai hak dan kewajiban yang sama sehingga tidak adanya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung harus menyediakan nomor hotline pengaduan, agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan. Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung harus lebih memaksimalkan fungsi kotak saran sebagai sarana masuknya

pengaduan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung harus melengkapi saran dan prasarana pelayanan dengan membuat sistem antrian untuk masing-masing loket pelayanan, lebih memantapkan sistem IT untuk proses pelayanan serta disediakan tempat sampah disetiap ruangan agar kebersihan ruangan selalu terjaga. Kemampuan dan kecepatan pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung harus lebih ditingkatkan agar tidak lagi membutuhkan waktu yang lama dalam proses mengurus izin.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Sutendi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing

Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

\_\_\_\_\_. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Kotler, Philip, A.B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Moernir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksaka

### Peraturan Perundangan

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung Nomor 08 Tahun 2013 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Bupati Badung Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

Peraturan Bupati Badung Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Uraian Tugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

Peraturan Bupati Badung Nomor 41 Tahun 2013 Tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung

Keputusan Bupati Badung Nomor 2625/03/HK 2013 Tentang Pembentukan Tim Teknis Perizinan Dan Non Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung