

**IMPLEMENTASI PASAL 4 PERMENDAGRI NO.24 TAHUN 2006 MENGENAI
PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PERIJINAN MENDIRIKAN BANGUNAN
(Studi Di BP2T Kota Malang)**

**SEFINA NURUL AHADIYAH
NIM. 0710113112**

ABSTRAKSI

Kata Kunci : Implementasi Pasal 4 No. 24 Tahun 2006, Program Pelayanan Satu Pintu

Implementasi Pasal 4 PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 Mengenai Pelaksanaan Program Pelayanan Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Perijinan Mendirikan Bangunan Di BPPT Kota Malang. Hal ini dilatarbelakangi karena penyelenggaraan perijinan adalah urusan yang tidak sederhana. Perijinan merupakan salah satu instrumen penting bagi Pemerintah daerah untuk melaksanakan fungsinya baik itu mulai dari pengaturan, pengawasan, hingga pada pengendalian dan penertiban pembangunan wilayahnya.

Permohonan ijin dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun dalam pelaksanaannya banyak Pemerintah daerah yang tidak mengimplementasikan keputusan pelayanan satu pintu tersebut atas dalih kekurangan sumber daya manusia yang kompeten dan kurangnya infrastruktur. Sedangkan dalam Pasal 4 PERMENDAGRI Tahun 2006 sudah mengatur penyederhanaan pelayanan yang seharusnya menjadi acuan wajib bagi tiap Pemerintah Daerah. Hal ini yang diangkat penulis untuk penelitian Implementasi Pasal 4 PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 Mengenai pelaksanaan Program Pelayanan Satu Pintu Dalam meningkatkan Pelayanan Perijinan Bangunan, beserta hambatan – hambatan yang dihadapi dan solusi untuk menghadapi hambatan tersebut, maka metode yang digunakan yaitu metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu mengamati objek yang diteliti dan melihat fakta yang ada di lapangan.

Penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara dan data sekunder melalui studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Pelayanan Satu Pintu dalam mengurus ijin mendirikan bangunan serta adanya keterbatasan dana sehingga BP2T tidak dapat mensosialisasikan pentingnya mengurus perijinan mendirikan bangunan.

A. Latar Belakang

Indonesia sedang berada di tengah masa transformasi dalam hubungan antara Pemerintah pusat, Propinsi dan Kabupaten atau Kota. Integritas Nasional yang sudah dihadapi diwujudkan setelah melalui proses yang sangat panjang dan kompleks menjadi sebuah masalah yang harus dihadapi oleh bangsa Indonesia. Tantangan terhadap integritas nasional ini mewujudkan dirinya dengan munculnya konflik di dalam masyarakat di beberapa daerah yang merupakan bagian dari negara Kesatuan, yang disebabkan oleh luas dan banyaknya urusan pemerintah sehingga tidak mungkin seluruhnya diurus sendiri oleh pemerintah pusat. Untuk itu, maka menjadi suatu isu sentral dan telah berkembang menjadi wacana publik perlunya pembagian kekuasaan yang seimbang antara pemerintah pusat dan daerah yang diharapkan adalah hilangnya sentralisme kekuasaan pemerintah pusat dan diaturnya pembagian kekuasaan atau wewenang antara pusat dan daerah.

Dalam proses Amendemen Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 melahirkan bab tentang Pemerintah Daerah yang dicantumkan di dalam Undang-undang No 10 tahun 2004 pasal 18 ayat (1) dan (2) yang dinyatakan sebagai berikut :

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah – daerah provinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas daerah Kabupaten dan Kota, yang tiap – tiap propinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang di atur dengan Undang – Undang.
- (2) Pemerintah daerah propinsi, daerah Kabupaten dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan.¹

Sebagai ketentuan pelaksanaan dari pasal 18 UUD 1945 tersebut dikeluarkanlah Undang – Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang selanjutnya disebut UU No.32/2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam pasal 1 tentang ketentuan umum ayat 5 Undang-Undang No.32 Tahun 2004 ditentukan bahwa : “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”²

Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 5 Undang-Undang No.32 Tahun 2004 ditegaskan bahwa yang dimaksud “Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sebagai badan hukum publik daerah dilengkapi dengan kewenangan – kewenangan khusus antara lain adalah kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service).

¹ Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan perubahannya

² Undang – Undang No. 32 Tahun 2004

Dalam Undang – Undang N0.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah dibuka suatu saluran baru bagi pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengambil tanggung jawab yang lebih besar dalam pelayanan umum kepada masyarakat setempat, untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Undang – Undang No.32 Tahun 2004 dengan sistem desentralisasinya memberikan kewenangan yang luas nyata dan bertanggung jawab kepada kepala daerah untuk mengurus rumah tangga menurut prakarsanya sendiri.

Untuk menjamin proses berlangsungnya desentralisasi yang berkesinambungan, maka Pemerintah Daerah dalam hal memberikan pelayanan umum (public service) kepada masyarakat terutama pelayanan – pelayanan yang berhubungan dengan pelaksanaan pembangunan daerah yang adil dan merata. Pelayanan tersebut diantaranya adalah pelayanan dibidang perijinan yang merupakan suatu instrumen Pemerintah Daerah untuk melaksanakan tugas dan fungsi.

Dapat kita pahami secara umum bahwa penyelenggaraan perijinan adalah urusan yang tidak sederhana. Perijinan merupakan salah satu instrument penting bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan fungsinya baik itu mulai dari pengaturan, pengawasan, hingga pada pengendalian dan penertiban pembangunan wilayahnya. Oleh karena itu, Semenjak bermulanya Otonomi daerah, belum tercapai konsensus mengenai model pelaksanaan otonomi daerah yang efisien dan tepat sasaran.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Pasal 4 Permendagri Nomor.24 Tahun 2006 mengenai Program Pelayanan Satu Pintu di BPPT Kota Malang dalam hal pengurusan IMB?
2. Bagaimana Upaya Dinas perijinan Kota Malang dalam mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan perijinan Satu Pintu ?

C. Kajian Pustaka

1. Pengertian Tentang Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Majone dan Wildavsky, mengemukakan implementasi sebagai evaluasi, Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan, pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga dikemukakan oleh Mclaughin, adapun Schubert mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa.³ Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi berpusat pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek

³ 2011. *Definisi Implementasi* (online). Dikutip dari <http://www.google.com>, di akses tanggal 8 Maret 2011

berikutnya yaitu hukum. Dalam kenyataannya, implementasi peraturan perundang-undangan merupakan proses untuk melaksanakan ide, program atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan. Dalam konteks implementasi peraturan perundang-undangan pendekatan- pendekatan yang telah dikemukakan di atas memberikan tekanan pada proses. Esensinya implementasi adalah suatu proses, suatu aktivitas yang digunakan untuk mentransfer ide/gagasan, program atau harapan-harapan yang dituangkan dalam bentuk tertulis agar dilaksanakan sesuai dengan bentuk tertulis tersebut.

2. Pengertian Tentang Pelaksanaan Program Pelayanan Satu Pintu

Pelaksanaan adalah suatu proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dsb). Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan implementasi atau penerapan. Majone dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2002), mengemukakan implementasi sebagai evaluasi, Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan, pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga dikemukakan oleh McLaughlin (dalam Nurdin dan Usman, 2004), adapun Schubert (dalam Nurdin dan Usman, 2002:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa. Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi berpusat pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Program Pelayanan Satu Pintu dapat berarti satu agen pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perijinan (licenses, permits, approvals dan clearances). Dan Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut, agen pemerintah tidak dapat mengatur berbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini agen tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.⁴

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan yang dilakukan oleh instansi tersebut berupa pelayanan publik, dimana pelayanan publik berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat pula 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 oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai

⁴ Riawan Tjandra W. *Hukum Administrasi Negara*, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, Hal 19.

abdi masyarakat disamping sebagai Abdi Negara.

3. Pengertian Tentang Perijinan

Perijinan disini berarti izin, mengapa izin ada, semua itu karena adanya norma ataupun norma umum. Norma umum yaitu peraturan perundang – undangan.

Izin adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari larangan umum tersebut.

Izin menurut pengertiannya dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Izin dalam arti sempit izin saja
2. Dalam arti luas yaitu :
 - a. Izin merupakan Persetujuan
 - b. Dispensasi yaitu pembebasan
 - c. Lisensi digunakan dalam bidang perdagangan
 - d. Konsensi perjanjian antara pemerintah dan swasta dalam bidang pertambangan untuk menyerahkan tugas-tugas pemerintah kepada pihak swasta yang menyangkut kepentingan umum.

Tujuan Perizinan dalam arti luas

Tujuan izin yaitu untuk mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti keinginan pemerintah.

1. Mengarahkan aktifitas tertentu (Sturen).
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan.
3. Keinginan melindungi objek tertentu.
4. Hendak Membagi benda-benda yang sedikit.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk mengkaji implementasi pasal 4 Permendagri No.24 Tahun 2006. Maka metode pendekatan yuridis sosiologis ini mengkaji permasalahan dari segi hukum berdasarkan pada kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

a. Kota Malang

Penulis memilih lokasi penelitian yakni Kota Malang karena wilayah Kota Malang merupakan daerah yang sangat luas, dan banyak masyarakat dari kota lain yang datang ke kota Malang sehingga berdampak pada penyebaran masyarakat di kota Malang, berdasarkan kepentingan yang bermacam-macam.

b. BP2T (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu)

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu sangat berperan dalam menyelesaikan permasalahan

dalam program pelayanan satu pintu yang menjadi dasar penulisan bagi penulis. Oleh karena itu dengan adanya BP2T maka sangat membantu penulisan ini.

3. Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

- *Data Primer* adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber.
- *Data Sekunder* adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi dan penelitian kepustakaan.

b. Sumber Data

- *Data Primer* adalah data yang di peroleh secara langsung dari hasil penelitian yang berupa data dan hasil wawancara
- *Data Sekunder* adalah data yang di peroleh dari buku literatur kepustakaan dan internet

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

- *Wawancara* merupakan salah satu bentuk atau cara pengumpulan data komunikasi verbal atau tanya jawab secara lisan dengan responden
- *Observasi* lapangan dengan melakukan pengamatan secara langsung sesuai dengan judul dan tujuan penelitian

b. Data Sekunder

- *Studi Kepustakaan* dengan mengumpulkan dan mempelajari literatur yang relevan dengan penelitian sebagai bahan perbandingan dan kajian pustaka
- *Studi Dokumentasi* berupa pengumpulan data dengan cara menyalin dan memfotokopi dokumen serta catatan penting yang ada di lokasi penelitian

5. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, unit atau seluruh gejala dan kegiatan yang akan di teliti.

6. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan adalah deskriptif analisis yaitu, prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan dan studi pustaka, kemudian di analisis dan di interpretasikan dengan memberikan kesimpulan.⁵

E. Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang memiliki wilayah seluas 110.06 km², yang terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Kota Malang terletak pada koordinat 7⁰ 06 -8⁰ 02 lintang

⁵ Winarno Surachmat, 1980, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsito Bandung, Bandung, hal 140.

selatan dan 112⁰ 06- 112⁰ 07 bujur timur dengan ketinggian antara 339-662,5 meter dari permukaan laut. Karena letaknya yang cukup tinggi, Kota Malang memiliki udara yang sejuk dengan suhu rata-rata 1.883 milimeter per tahun.⁶

2. **Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu**

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau BP2T bertempat di Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang Jawa Timur. Visi daripada BP2T adalah menuju pelayanan perijinan satu pintu yang cepat dan berkualitas. Prinsip-prinsip dari visi tersebut adalah : pelayanan perijinan yang dilaksanakan oleh BP2T Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari penerimaan, permohonan, Pemrosesan, penandatanganan keputusan perijinan dan pembayaran retribusi atau pajak perijinan dilaksanakan oleh BP2T Kota Malang.⁷

Misi yang diemban oleh BP2T adalah :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan perijinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel.
- b. Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur perijinan yang profesional di BP2T Kota Malang di dalam melayani masyarakat di bidang perijinan.
- c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana perijinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai.
- d. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perijinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin dan Tim Teknis.
- e. Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perijinan.⁸

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

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

⁶ Didapatkan melalui situs Malangkota.go.id yang diakses pada tanggal 21 februari 2012, data diolah.

⁷ Didapatkan melalui studi dokumentasi di kantor badan pelayanan perijinan terpadu kota malang pada tanggal 18 februari 2012.

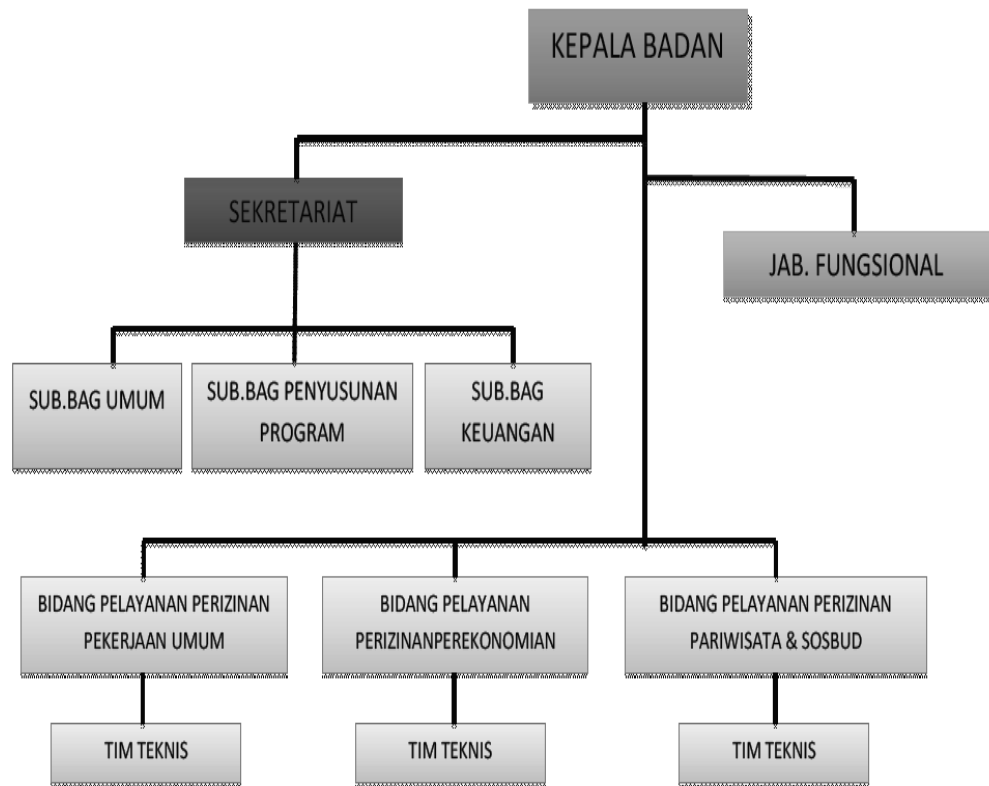
⁸ Didapatkan melalui studi dokumentasi di kantor badan pelayanan perijinan terpadu kota malang pada tanggal 18 februari 2012.

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

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

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

Gambar 1
Struktur Organisasi BP2T Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, BP2T 2012

3. Implementasi Pasal 4 Permendagri No.24 Tahun 2006 mengenai Program Pelayanan Satu Pintu di BPPT Kota Malang.

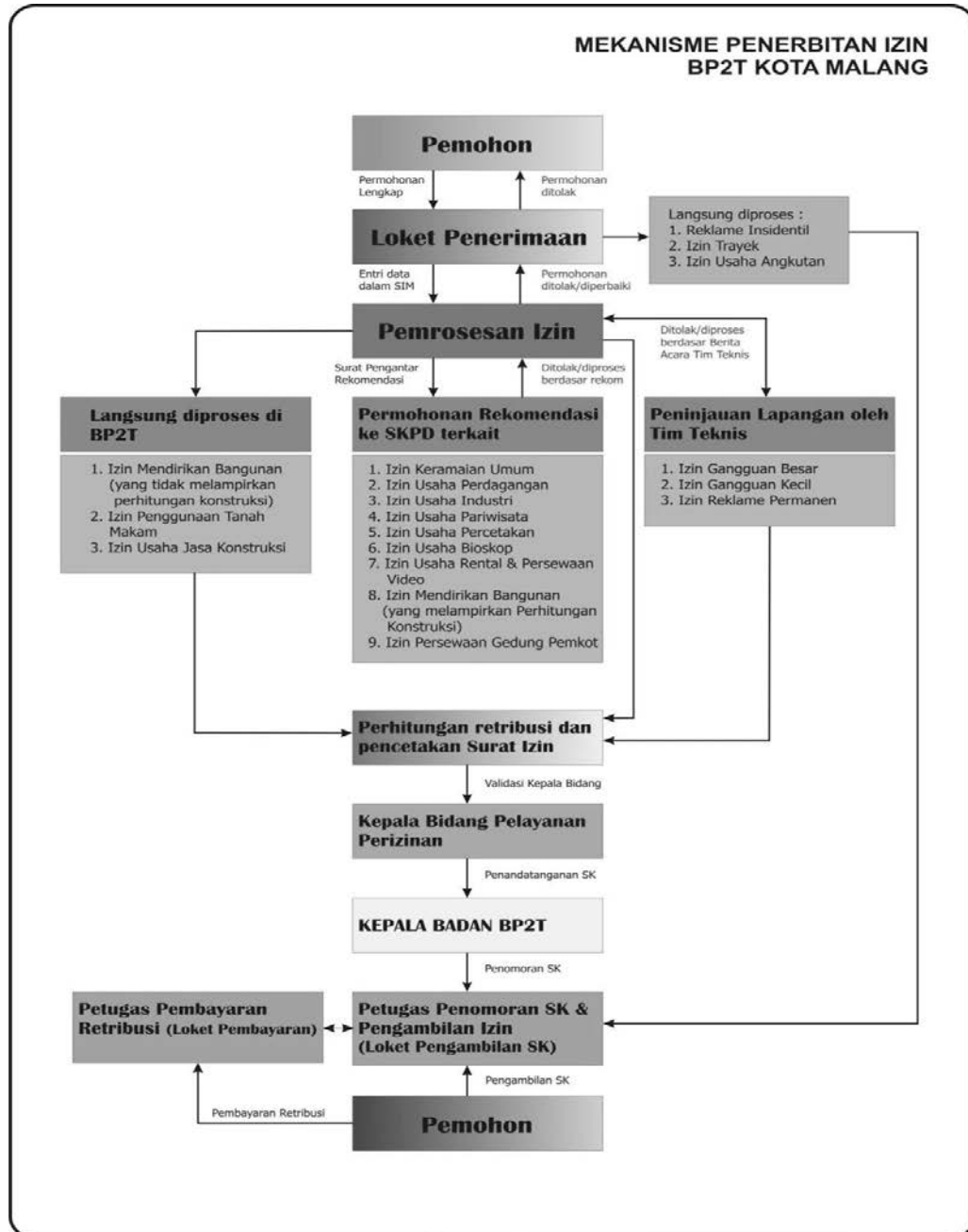
Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik sehubungan dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan good governance serta kendala yang menyertainya, data yang akan disajikan berdasarkan data primer dan data sekunder, dianalisis dan diinterpretasikan secara deskriptif analitis. Data tersebut berasal dari hasil wawancara dengan informan kunci (*key informan*) yaitu Kepala Sub Bagian Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang dan informan lainnya dari unit kerja Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum BP2T, serta perwakilan masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan. Hasil wawancara disajikan dalam bentuk uraian-uraian dan penjelasan-penjelasan sesuai dengan keterangan yang diberikan responden yang bersangkutan.

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

Gambar 3

Detail Mekanisme Penerbitan Izin

Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, BP2T 2012

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

dalam proses penerbitan izin, khususnya IMB melalui pelayanan satu pintu. Dengan demikian maka segala proses IMB berpusat di BP2T.

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

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

Upaya berikutnya adalah memberikan kejelasan dan kepastian pelayanan IMB yang menyangkut persyaratan pengurusan izin, rincian biaya atau tarif pelayanan serta tata cara pelayanan, ditunjukkan dalam hal persyaratan di dalam pengurusan IMB, yaitu:¹⁰

- 1) Pengisian Formulir (disediakan oleh BP2T) bermaterai cukup.
- 2) Fotokopi KTP Rangkap 2 (dua) dengan menunjukkan aslinya.
- 3) *Advice Planning (AP)*¹¹
- 4) Surat Keterangan Informasi Lingkungan yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang rangkap 2 (dua).
- 5) Fotokopi kepemilikan atau sertifikat tanah dan Surat Kuasa dari pemilik tanah bila bukan milik sendiri atau ahli waris kepada pemohon apabila pemilik telah meninggal dunia.
- 6) Surat Pernyataan Jaminan Konstruksi untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal 2 lantai dan bangunan selain rumah tinggal dengan luas maksimal 100 m² berlantai 1 (satu) serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri
- 7) *Lightdruk* atau cetak printer gambar bangunan dengan skala 1: 100 atau 1 : 200 rangkap 3 (tiga) untuk bangunan yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan rangkap 2 (dua) untuk bangunan yang tidak diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dengan melampirkan nama dan tanda tangan perencana bangunan atau yang bertanggungjawab atas gambar rencana bangunan atau gambar bangunan tersebut, dalam hal :
 - a) Permohonan IMB baru, gambar rencana bangunan terdiri dari : denah bangunan, tampak muka atau depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, potongan memanjang, potongan melintang, atap,

¹⁰ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 februari 2012.

¹¹ *Advice Planning* adalah saran pendapat atas perencanaan peruntukan tanah dikaitkan dengan rencana Tata Ruang Wilayah Kota. Tujuannya dalam rangka penataan kota malang menjadi kota indah tapi teratur dan tertib.

pondasi, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai *AP;Advice Planning* adalah saran pendapat atas perencanaan peruntukan tanah dikaitkan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota. Tujuannya dalam rangka penataan Kota agar Kota Malang menjadi Kota indah, rapi, teratur dan tertib. Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang pada tanggal 18 Februari 2012

- b) Permohonan IMB bagi bangunan yang sudah berdiri sesuai kondisi lapangan, gambar bangunan terdiri dari : denah bangunan, tampak muka atau depan, tampak samping, tampak belakang apabila diperlukan, sanitasi dan sumur resapan serta situasi lokasi rencana bangunan sesuai *AP*, atau gambar bangunan dapat berupa foto digital yang dituangkan dalam satu media kertas dengan gambar lainnya;
- 8) Asli dan fotokopi rangkap 1 (satu) Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik tanah dan atau bangunan yang berhimpitan dengan lokasi bangunan untuk bangunan bertingkat kecuali untuk bangunan rumah tinggal dengan fungsi bangunan Rumah Sedang atau Menengah, Rumah Kecil atau Sederhana dan Rumah Sangat Sederhana (RSS) dengan jumlah lantai maksimal 2 (dua) lantai tidak diwajibkan surat pernyataan ini serta permohonan IMB untuk bangunan yang sudah berdiri dan IMB Reklame yang berada di tanah sendiri;
- 9) Asli rekomendasi beserta kelengkapan dokumen studi lingkungan (AMDAL atau UKL-UPL atau SPPL dan atau ANDALALIN) apabila dalam *AP* disyaratkan atau berdasarkan Rekomendasi dari Tim Teknis atau Perangkat Daerah terkait atau yang membidangnya;
- 10) Untuk permohonan IMB pendirian Tower dan IMB pendirian Tempat Ibadah persyaratannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

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

Latar belakang pemikiran pembentukan Kantor Pelayanan terpadu adalah:¹²

1. Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia untuk mewujudkan *Good Governance* bagi aparat pemerintah.
2. Adanya komitmen Walikota untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik

¹² Hasil wawancara dengan tim teknis Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, tanggal 18 februari 2012.

3. Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebelum dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu dan BP2T, di Kota Malang pola pengurusan perizinan dilaksanakan pada tempat terpisah-pisah, di beberapa dinas atau instansi satuan kerja, terkesan sulit dan tidak transparan, tidak jelas pembiayaannya dan waktu penyelesaian perijinan yang tidak pasti.¹³

4. Upaya Dinas Perijinan Kota Malang Dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Satu Pintu

Berdasarkan hasil wawancara, keseluruhan kendala yang dihadapi BP2T dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB adalah:¹⁴

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

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

Berdasarkan kendala tersebut, maka BP2T merencanakan untuk :

1. Mengusahakan agar anggaran bagi pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dapat segera terpenuhi, sehingga BP2T dapat memberikan penyuluhan.
2. memaksimalkan sarana Internet untuk bisa memberikan informasi lebih cepat dan merata kepada masyarakat.

F. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan satu pintu di BP2T merupakan salah satu implementasi *Good Governance*. Acuan di dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di BP2T adalah pelayanan prima

¹³ Hasil wawancara dengan tim teknis Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, tanggal 18 februari 2012.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Kasubag Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, tanggal 18 februari 2012.

sebagaimana dimaksud di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2006 yang intinya meliputi 10 (sepuluh) unsur:¹⁵

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

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

- g. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- h. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- i. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- j. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- k. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- l. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- m. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

¹⁵ Hasil wawancara dengan tim teknis Bidang Pelayanan Perijinan Pekerjaan Umum BP2T Kota Malang, tanggal 18 februari 2012.

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Upaya yang dilakukan oleh BP2T untuk mengatasi kendala di dalam penerapan Program pelayanan Satu Pintu di BP2T adalah dengan cara :
 - a. mengusahakan agar anggaran bagi pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dapat segera terpenuhi, sehingga BP2T dapat memberikan penyuluhan.
 - b. Memaksimalkan sarana Internet untuk bisa memberikan informasi lebih cepat dan merata kepada masyarakat

2. Saran

BP2T harus memaksimalkan kinerjanya, agar bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat, dan mudah, sehingga masyarakat tidak akan segan untuk datang ke BP2T karena BP2T sudah baik dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dwi, Yuli ST, 2008, *Panduan Praktis Mengurus IMB*, Pustaka Grahatama, Bandung.

Edward, George C, 1980, *Implementing Public Policy*, Jakarta. Saifullah, 2007, *Refleksi Sosiologi Hukum*, Refika Aditama, Bandung.

Winarno Surachmad, 1980, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsito Bandung, Bandung.

W. Riawan Tjandra, 2008, *Hukum Administrasi Negara*, Universitas Atmajaya, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-undang Otonomi Daerah Tahun 1999.

Permendagri No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Internet

2011, Definisi Implementasi(online), Dikutip <http://www.google.com>, diakses tanggal 8 Maret 2011

www.malangkota.go.id diakses pada tanggal 21 februari 2012

<http://www.artikata.com/arti-338692-lisensi.html> diakses tanggal 17 July 2012

<http://id.termwiki.com> diakses tanggal 17 July 2012