

# **Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu**

## **(Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu)**

**Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono**

Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang

Email: -

---

### **Abstract**

*Indeed, this permitting process is implemented through One-Door Integrated Permit Service (PPTSP – Pelayanan Perizinan Terpadu Satu-Pintu). The permitting process is conducted within the realm of The Office of Integrated Permit Service (KPPT – Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu) of Batu City. The permit for constructing the tourism buildings is a form of building permit (IMB – Izin Mendirikan Bangunan) which is recently becoming a priority in Batu City.*

*Research method is qualitative. Type of research is descriptive. Result of research indicates that the organizing of IMB service for tourism industry sector is effectively carried out at KPPT and successfully satisfying the applicant. This positive trend is assessed from work quality, punctuality or worker volume, knowledge and initiative of employee, and work attitude during IMB service delivery. However, minimum standard for IMB for tourism industry has not been clearly defined. It is because KPPT is not independent in the process of giving considerations and making decisions.*

**Keywords:** *Effectiveness, Building Permit Service*

---

### **Abstrak**

Proses perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir perizinan dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu. Perizinan pembangunan ini sangat berkaitan dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang belakangan ini menjadi sorotan beberapa pihak mengenai kemudahan mendirikan bangunan industri pariwisata di Kota Batu.

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata yang dilakukan di KPPT sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan IMB. Namun standar minimal yang ditetapkan dalam IMB sektor industri pariwisata masih kurang jelas. Karena di dalamnya KPPT dinilai kurang mandiri dalam memberikan pertimbangan dan keputusan.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Izin Mendirikan Bangunan*

---

### **Pendahuluan**

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk

mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi Negara melalui

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dengan telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab. Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur pemerintahan lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal khususnya.

Sedangkan Rogers dalam Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (2011, h. 25) mengenalkan model 'Three E's' dalam sebuah pelayanan publik yang terdiri dari *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*. *Economies* yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. Kedua *efficiency* adalah perbandingan antara *output* dengan *input* yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, *effectiveness* adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan *output* nya.

Salah satu cara untuk menanggulangi lemahnya pelayanan aparatur pemerintah yang menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional melalui penggunaan teknologi baru. Salah satu usaha konkrit adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan perijinan yang terpadu (*one stop service*) yang sering disebut Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Hasil dari bentuk terobosan yang dilakukan pemerintah tersebut adalah dibentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT). Tujuan pembentukan badan ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dianggap kurang transparan atau kurang terbuka.

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) disini adalah penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen

(penyerahan izin pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) merupakan salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktifitas pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi teknologi ini merupakan bentuk nyata usaha pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur pelayanan perizinan. Dengan adanya PPTSP yang baik, maka pemerintah dapat melaksanakan pelayanan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

Program tersebut didukung dengan adanya perkembangan teknologi informasi secara global pada akhirnya mampu mengembangkan tingkat pelayanan perizinan di KPPT dengan menggunakan teknologi internet secara *on-line* untuk melayani para pemohon IMB yang berhalangan mendatangi KPPT secara langsung. Dengan adanya teknologi ini masyarakat dapat mengontrol kinerja aparatur pelayanan publik di KPPT dalam memproses IMB atau perizinan lain yang telah diajukan. Baik itu mengenai kelengkapan data, administrasi, hingga rincian retribusi semuanya sangat terbuka dan transparan untuk diakses. Sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Khususnya bagi para pemohon IMB sektor industri pariwisata yang notabene mempunyai skala besar dalam pengurusan IMB, yang tentunya rincian-rincian yang sekecil mungkin sangat berpengaruh terhadap tujuan yang mereka inginkan.

Tidak terkecuali di Kota Batu yang belakangan ini mengalami pertumbuhan yang pesat dalam pembangunan sektor industri pariwisata, dimana Kota otonomi yang baru berumur sekitar 10 tahun ini merupakan Kota Pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pembangunan untuk menarik wisatawan dan juga investor dalam sektor industri dan pariwisata gencar dilakukan. Hal ini pasti membutuhkan pelayanan ekstra yang harus diberikan pemerintah dalam bidang perizinan terhadap masyarakat demi terciptanya pelayanan dan

juga pengurusan perizinan yang efisien, efektif, dan tepat sasaran.

Peningkatan pembangunan yang dilakukan di Kota Batu baik dari sektor industri maupun pariwisata secara tidak langsung menimbulkan peningkatan pula terhadap permohonan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan harapan mendapat pelayanan prima secara dinamis, tanggap, cepat, serta tepat sasaran. Oleh sebab itu dengan adanya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) diharapkan pelayanan perizinan terutama dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat berjalan secara efektif, yaitu sesuai dengan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

### **Tinjauan Pustaka**

Menurut Dwiyanto (2008, h.136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Kemudian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008, h. 147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- b. Pelayanan publik yang responsive adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.
- c. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang

memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

Dalam perspektif hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, Moleong dalam Ismail (2010, h.85) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Rogers dalam Profil KPPT (2011, h.25) mengenalkan model 'Three E's' dalam sebuah pelayanan publik yang terdiri dari *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*. *Economies* yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. Kedua *efficiency* adalah perbandingan antara *output* dengan *input* yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, *effectiveness* adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan *output* nya.

Tolak ukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata di KPPT Kota Batu sesuai dengan yang diungkapkan oleh Tolak ukur efektivitas suatu organisasi dalam kegiatannya juga dikemukakan oleh Bagindo dan M. Ridwan dalam Dinullah (1990, h.32) sebagai berikut:

1. Mutu pekerjaan, adalah kebaikan pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dengan menimbang faktor-faktor seperti kesalahan-kesalahan yang menyangkut kualitas pekerjaan.
2. Ketetapan waktu atau volume pekerja, adalah bagaimana kecepatan kerja dengan bagaimana tepatnya waktu, kecepatan ini dipelihara dan hendaknya dipertimbangkan. Dalam volume pekerja ini mengandung adanya unsur waktu yang berfungsi sebagai pembatas penyelesaian suatu pekerjaan.
3. Pengetahuan dan inisiatif pegawai mengenai pekerjaan adalah kesanggupan pegawai memikul tanggung jawab dan

- memulai serta melaksanakan hal-hal yang tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana cara mengambil tiap langkah.
4. Sikap kerja, adalah sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya. Bila timbul keadaan darurat diperlukan usaha yang lebih besar dari yang biasanya, apakah ia dengan serta merta menghadapi tugas ini dengan antusiasme.

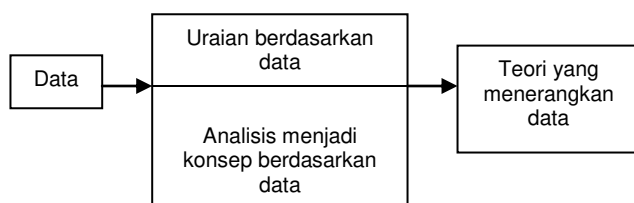
### Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah kualitatif dengan jenis peneltiandeskriptif. Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009, h.77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Sedangkan menurut Santana (2007, h.29) menyatakan bahwa memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat dan melibatkan persepektif (peneliti) yang partisipatif di dalam berbagai kejadian dalam fenomena yang diamatinya.

Adapun pengertian atau definisi dari jenis penelitian deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk melihat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu dalam Usman dan Akbar (2003, h.4).

Secara garis besarnya, proses penelitian kualitatif dapat digambarkan sebagai berikut.

#### Proses Penelitian Kualitatif



Sumber: Usman dan Akbar 2003:84

Dengan menggunakan metode ini, peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang efektivitas IMB dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu. Sehingga nanti data yang diperoleh banyak bersumber dari wawancara, dokumentasi, dan adapun data yang berupa angka sifatnya hanya sebagai penunjang saja. Kemudian akan dianalisa secara kualitatif agar dapat kejelasan masalah yang akan dibahas.

### Pembahasan

Dengan adanya latar belakang tersebut pada akhirnya efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) khususnya sektor industri pariwisata harus lebih dikaji lebih dalam, baik dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh KPPT maupun dalam hal kesesuaian lahan yang disahkan apakah telah sesuai dengan tata ruang Kota Batu sendiri.

Dari keempat indikator yang dijadikan tolak ukur efektivitas dapat dinilai bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB dalam sektor industri pariwisata dapat dikatakan telah efektif. Hal ini dibuktikan dengan Pegawai KPPT sebagai abdi masyarakat dalam proses pelayanan IMB khususnya bidang pariwisata dalam mutu pekerjaan sudah dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi di lapangan maupun di bagian *back office*.

Karena pada realitanya para pemohon IMB sektor industri pariwisata ini merasa telah puas oleh pelayanan yang diberikan. Tidak terdapat kesalahan-kesalahan yang berarti yang dapat menghambat proses IMB yang diajukan. Ketetapan waktu dan volume pekerja pada KPPT dalam kepengurusan IMB pariwisata semua sudah baik, hal tersebut nampak ketika para pemohon IMB pariwisata di Kota Batu mendapat IMB sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebelumnya.

Namun jika pada beberapa waktu tertentu ada sebuah kendala yang

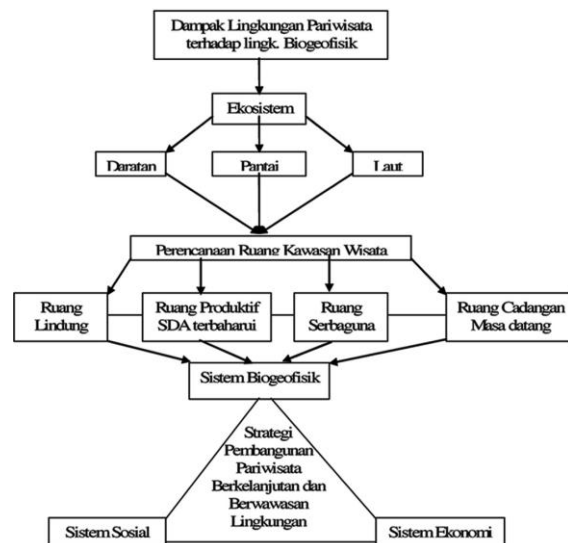
menyebabkan penunggakan waktu itu dikarenakan bukan dari dalam KPPT, melainkan dari pihak lain. Pihak lain yang dimaksud adalah rekomendasi dari dinas-dinas lain yang terkait, seperti rekomendasi walikota, Bappeda, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota, dinas Bina Marga, dan rekomendasi dari masyarakat sekitar daerah pengajuan IMB yang diwakili oleh Kelurahan dan Kecamatan, atau bahkan dari pemohon IMB sendiri. Misalnya saja dengan kurangnya pemenuhan syarat atau kurang fahamnya dengan prosedur yang berlaku di KPPT.

Kemudian dalam pengetahuan dan inisiatif pegawai para pegawai KPPT ini sudah mampu menjalankan kinerja dan porsinya tanpa harus ada bimbingan khusus dari atasan. Dengan adanya kerja tim yang baik, para pegawai KPPT juga menjadi lebih tanggap dalam melayani masyarakat. Dalam hal sikap kerja yang juga merupakan salah satu tolak ukur efektivitas para pegawai KPPT dalam melayani IMB sektor industri pariwisata di Kota Batu sikap kerja yang baik ini terlihat dari semangat kerja yang tinggi dalam penyelesaian proses pelayanan IMB terhadap masyarakat yang berkepentingan di dalamnya sehingga tujuannya dapat tercapai khususnya untuk masyarakat pemohon IMB sektor industri pariwisata.

Dengan kemudahan dalam pengajuan dan proses pelayanan IMB, pada akhirnya mendorong banyak berdirinya bangunan-bangunan sektor industri pariwisata baik itu obyek pariwisata maupun perhotelan di kawasan Kota Batu. Dalam jangka waktu 3 tahun terakhir ini mulai 2009-2011 setidaknya ada 9 (sembilan) bangunan sektor industri pariwisata baik itu obyek pariwisata maupun perhotelan yang telah disahkan IMB dan telah mampu beroperasi. Yaitu, Batu Night Spectacular, Museum Satwa, Hotel Paradise, Hotel Singhasari, Hotel Arjuno, Batusuki Resort, Wonderland, Jambuluwuk Resort, Batu Town Square. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh kepada kualitas hidup dan kenyamanan masyarakat Kota Batu.

Selain meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Batu tapi juga mampu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar kawasan industri pariwisata. Ini sangat nampak dari masyarakat yang berkecimpung dalam dunia wirausaha sedikit banyak telah merasakan dampak dari banyaknya kawasan wisata di Kota Batu. Selain itu Kota Batu juga menjadi lebih indah dan rapi dalam tata perkotaannya, serta ramai oleh wisatawan baik wisatawan lokal, daerah, maupun luar negeri. Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial.

Diagram Strategi dan Perencanaan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan serta Berwawasan Lingkungan (PBBL)

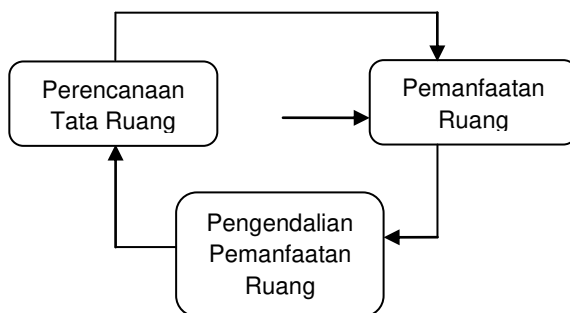


Sumber: Anak Agung Gde Djaja Bharuna S, 2009

Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat,

indah, aman dan nyaman. Selain itu, adanya IMB berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan.

**Gambar Siklus Penataan Ruang**



Sumber: Direktorat Jenderal Penataan Ruang 2005

Proses perencanaan tata ruang wilayah, yang menghasilkan rencana tata ruang wilayah (RTRW). Di samping sebagai “guidance of future actions” RTRW pada dasarnya merupakan bentuk intervensi yang dilakukan agar interaksi manusia/makhluk hidup dengan lingkungannya dapat berjalan serasi, selaras, seimbang untuk tercapainya kesejahteraan manusia/makhluk hidup serta kelestarian lingkungan dan keberlanjutan pembangunan (development sustainability). Proses pemanfaatan ruang, yang merupakan wujud operasionalisasi rencana tata ruang atau pelaksanaan pembangunan itu sendiri. Proses pengendalian pemanfaatan ruang yang terdiri atas mekanisme perizinan dan penertiban terhadap pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan RTRW dan tujuan penataan ruang wilayahnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan IMB yang dilakukan di KPPT yang berkaitan dengan syarat dan prosedur pelayanan dapat dikatakan telah efektif yang mana semua tujuan yang diharapkan oleh masyarakat dapat tercapai. Namun dalam hal

penggunaan lahan yang disahkan dalam IMB sektor industri pariwisata di Kota Batu masih dinilai tidak sesuai. Hal ini mungkin juga dipicu dengan hakekat mengenai kegiatan pariwisata secara umum yang hanya tertarik pada pemanfaatan aset lingkungan selaku daya tarik wisata. Namun eksploitasi yang berlebihan pada akhirnya nanti akan menimbulkan dampak-dampak yang tidak diinginkan. Dalam pendirian bangunan-bangunan hingga pengoperasionalannya banyak yang beranggapan bahwa beberapa dari bangunan pariwisata tersebut tidak sesuai dengan ketentuan tata ruang yang berlaku. Misalnya saja pendirian Jambuluwuk Resort dan Museum Satwa. Anggapan seperti ini dilatarbelakangi dari pendirian bangunan tersebut yang didirikan di daerah kawasan hijau. Kenyamanan dan keselamatan pada akhirnya menjadi sorotan utama akibat yang akan dipertanyakan dari pendirian bangunan tersebut.

Namun KPPT sebagai pihak yang berwenang mengenai hal ini seakan tidak mempunyai pertimbangan akan keputusan yang diambil. Walikota sebagai kepala pemerintahan tertinggi di Kota Batu tetap menjadi pemegang kekuasaan tertinggi pula dalam IMB khususnya sektor industri pariwisata dan pada akhirnya dapat diartikan bahwa dalam pengeluaran IMB sektor industri pariwisata di Kota Batu terdapat intervensi walikota. Rekomendasi dari walikota dijadikan sebagai tahapan tertinggi dalam pengesahan IMB sektor industri pariwisata. Sehingga KPPT sebagai pihak yang berwenang dalam hal perizinan hanya dipandang sebagai perpanjangan tangan dari walikota.

Standar minimal pengeluaran IMB secara umum adalah dipenuhinya segala sesuatu yang merupakan syarat dan prosedur pelayanan perizinan IMB, serta adanya rekomendasi dari pihak-pihak terkait. Dalam sektor industri pariwisata standar minimal yang ditentukan tidak jauh berbeda dengan pengajuan IMB bangunan lain, hanya saja terkadang rekomendasi yang diberikan jauh lebih luas ruang lingkungannya. Karena lebih

dilihat dari Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB), faktor lingkungan, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan. Karena pada dasarnya dalam sektor industri pariwisata tersebut akan lebih melibatkan banyak pihak dalam pengoperasionalannya, baik itu para karyawan, wisatawan yang mendatangi kawasan industri pariwisata tersebut, dan masyarakat sekitar industri tersebut.

Transparansi dalam biaya retribusi yang dibebankan pada pemohon IMB sudah dijalankan secara terbuka antar kedua pihak tersebut. Segala rincian yang menyangkut nominal pemberian IMB dari tahap awal sampai akhir sudah sangat jelas dan sesuai. Namun untuk transparansi biaya retribusi yang dikenakan sangat dirahasiakan dan tidak dapat dipublikasikan sedikitpun. Hal ini sangat mengherankan jika dilihat dari pernyataan yang menjelaskan bahwa semua perhitungan sudah sesuai akan tetapi mengapa masih ada hal yang sangat dirahasiakan di dalamnya dari konsumsi publik.

Faktor pendukung terhadap IMB sektor industri pariwisata Adalah dengan adanya suatu bentuk program baru yang dinamakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Seperti yang telah diketahui program ini telah menempatkan suatu bentuk pelayanan perizinan yang dilakukan dalam satu atap atau satu tempat kantor/dinas yaitu KPPT. Dengan adanya program yang seperti secara langsung para pemohon IMB sektor pariwisata merupakan salah satu yang diuntungkan selain para pemohon-pemohon lain. Ini dapat dimanfaatkan oleh pemohon IMB sektor pariwisata untuk mengajukan IMB sektor pariwisatanya secara mudah. Kerja tim antara bagian administrasi (*back office*) dan tim teknis sangat terkoordinasi. Terkoordinasi ini diartikan sebagai adanya kerjasama yang baik mulai dari proses pendataan yang didapat dapat benar-benar disesuaikan dengan kondisi di lapangan (teknis) dengan penuh ketelitian.

Serta Adanya perkembangan teknologi informasi secara global pada akhirnya mampu mengembangkan tingkat pelayanan perizinan di KPPT dengan menggunakan teknologi internet secara *on-line* untuk melayani para pemohon IMB yang berhalangan mendatangi KPPT secara langsung. Dengan adanya teknologi ini masyarakat dapat mengontrol kinerja aparatur pelayan publik di KPPT dalam memproses IMB atau perizinan lain yang telah diajukan. Baik itu mengenai kelengkapan data, administrasi, hingga rincian retribusi semuanya sangat terbuka dan transparan untuk diakses. Sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Khususnya bagi para pemohon IMB sektor industri pariwisata yang notabene mempunyai skala besar dalam pengurusan IMB, yang tentunya rincian-rincian yang sekecil mungkin sangat berpengaruh terhadap tujuan yang mereka inginkan.

Sedangkan faktor penghambat terhadap IMB sektor industri pariwisata adalah dengan sedikit terhambat oleh peralatan *survey* yang kurang. Hal ini mempunyai pengaruh yang sangat besar jika dilihat dari banyaknya pengajuan IMB khususnya bidang pariwisata saat ini. Karena dengan kurangnya peralatan teknis ini dapat menghambat kinerja tim teknis di lapangan yang pada akhirnya juga mampu mempengaruhi keseluruhan proses IMB. Namun sejauh ini peralatan teknis tersebut mampu diusahakan dengan seoptimal mungkin dalam kinerja lapangan meskipun pada dasarnya itu sangat kurang untuk kelengkapan peralatan kinerja.

Sulitnya mendapat kepercayaan dari masyarakat sekitar mengenai kawasan wisata yang akan didirikan dalam hal ini diwakili oleh kelurahan atau kecamatan setempat. Seperti yang diketahui bahwa rekomendasi dari pemerintah, dinas-dinas terkait, dan masyarakat sekitar merupakan syarat utama proses IMB setelah syarat kelengkapan data dan administrasi. Rekomendasi dari pemerintah dalam hal ini walikota lebih mudah dipenuhi, begitu juga dengan rekomendasi dari dinas-dinas yang

terkait. Namun untuk rekomendasi dari masyarakat sekitar kawasan sektor wisata yang akan didirikan ini cukup sulit.

### **Penutup**

Kesimpulan dalam penulisan ini adalah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sector industri pariwisata di Kota Batu oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Batu secara penyelenggaraan pelayanan sudah dilakukan secara efektif. Hal ini nampak dari proses kinerja serta hasil dari pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat telah mencapai tujuan yang diharapkan terlebih lagi dengan semakin didukung dengan dikeluarkan program yang dinamakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Program ini mempermudah masyarakat untuk mengurus IMB, dikarenakan dengan adanya PPTSP masyarakat dapat mengurus IMB pada satu tempat atau bisa dikatakan satu atap yaitu di KPPT. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) disini adalah penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan izin pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat yaitu KPPT. Hal ini sangat berpengaruh bagi para pemohon IMB khususnya sector industri pariwisata karena jika dilihat dari latar belakangnya bahwa pembangunan kawasan wisata baik itu obyek wisata maupun perhotelan pastinya mempunyai skala yang besar dalam hal luas wilayah dan bentuk-bentuk perizinan lain yang menjadi syarat mengoperasikan sector industri pariwisata tersebut.

Namun ada beberapa hal yang kurang sesuai dalam pemilihan lahan yang digunakan dalam pembangunan tempat-tempat industri pariwisata tersebut sekalipun aparatur yang berwenang telah meyakinkan bahwa pemberian IMB tersebut sudah sesuai dengan

aturan. Namun jika dikaji lebih dalam IMB yang diberikan pada Jambuluwuk Resort dan Museun Satwa tidak sesuai dengan UU Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang karena dibangun di daerah kawasan hijau. Padahal dalam realitanya dalam Pasal 29 Ruang Terbuka Hijau (RTH) di suatu wilayah kota paling sedikit 30% dari luas wilayah kota. Namun dilihat dari peta Guna Lahan yang terdapat di Bappeda persentase tersebut belum terpenuhi dan bahkan semakin berkurang oleh banyaknya pembangunan khususnya sector industri pariwisata.

Saran dalam penulisan ini adalah bahwa dalam efektivitas pelayanan perizinan IMB sector industri pariwisata sebaiknya KPPT lebih memberikan sosialisasi kepada masyarakat pemohon IMB mengenai standar minimal dalam bentuk syarat dan prosedur yang ditetapkan pada proses pelayanan IMB. KPPT sebagai pihak yang berwenang dalam hal perizinan sebaiknya mampu meningkatkan perencanaan yang lebih matang dalam keputusan produk layanan yang dikeluarkan sehingga nantinya tidak menimbulkan kontroversi dan kesalahpahaman ditengah masyarakat.

Karena pada dasarnya keputusan yang telah dikeluarkan oleh KPPT dalam hal perizinan adalah bersifat pasti, tanpa bisa diganggu gugat oleh pihak lain tanpa adanya alasan yang melatarbelakangi dengan jelas. Terkecuali jika IMB yang dikeluarkan tidak sesuai dengan UU dan Peraturan Daerah yang berlaku sebagai pedoman dasar. KPPT sebagai pihak yang berwenang sebaiknya juga mampu lebih mandiri dalam pengambilan keputusan. Hal ini dimaksudkan agar intervensi dari walikota dapat diminimalisir mengingat KPPT merupakan pihak yang berwenang dalam perizinan khususnya dalam hal IMB sector industri pariwisata.

---

### **Daftar Pustaka**

- Dinullah, Arnaully. (1990) **Pola Berfikir Seorang Manager**. Bandung, Aksara Baru.
- Dwiyanto, Agus. (2002) **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta, Pusat Media.
- Dwiyanto, Agus. (2008). **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Ismail, MH.HM dkk. (2010) **Menuju Pelayanan Prima**. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Profil KPPT Kota Batu**. (2011) KPPT Kota Batu.
- Santana K, Septiawan. (2007) **Menulis Ilmiah Penelitian Metode Penelitian Kualitatif**. Jakarta, Yayasan Obor Indonesia.
- Silalahi, Ulber. (2009) **Metode Penelitian Sosial**. Bandung, PT. Rafika Aditama.