

**PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS TENAGA
KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

ADMINISTRASI PUBLIK



OLEH:

YULITA SUNDARI SUSAN

NIM. 2017210182

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2021

RINGKASAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 10 mengenai Pemerintah Daerah untuk mengatur ruang wilayah dalam penanganan dan penataan pembangunan, yaitu bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) keberadaan Undang-Undang ini belum terlaksana dengan baik karena banyaknya pemberitaan tentang bangunan seperti gedung tidak memiliki izin mendirikan bangunan hal tersebut berpengaruh terhadap pelayanan publik, mengingat pelayanan publik sekarang ini masih terdapat kelemahan karena tidak bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga menimbulkan citra yang tidak baik terhadap pelayanan publik, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat terhadap pelayanan publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan langkah-langkah pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian analisis data, dengan menggunakan tiga komponen yaitu terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa pelayanan izin mendirikan bangunan terdapat 5 indikator sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik yang baik, indikator tersebut meliputi: a. Bukti nyata (*tangible*) yaitu SK izin yang diterbitkan dan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan, b. Keandalan (*reliability*) adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat dan benar, c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu bagaimana keinginan petugas dalam melayani masyarakat, d. Jaminan (*assurance*) merupakan tindakan etika dan moral dan e. Empati (*empathy*) merupakan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan. Faktor penghambat pelayanan izin mendirikan bangunan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang didelegasikan tidak sesuai dengan permintaan, sarana dan prasarana serta keluasan penunjang aktivitas pelayanan, sistem yang belum sempurna, hambatan anggaran yang digunakan untuk pengadaan sistem informasi dan telekomunikasi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Izin Bangunan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan merupakan bentuk pertumbuhan yang terus-menerus dibangun seiring berjalannya waktu dan berdasarkan kepentingan dari masyarakat. Pertumbuhan pembangunan masih belum merata juga membuat kesenjangan yang menyebabkan terpecah sehingga menjadi daerah maju dan daerah yang tertinggal. Untuk dapat menangani permasalahan tersebut, Oleh sebab itu pemerintah pusat harus memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur wilayahnya sendiri yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 10 mengenai Pemerintah Daerah. Untuk mengatur ruang wilayah, penanganan dalam penataan pembangunan yaitu bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sebagai bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ialah prosedur perizinan yang harus memenuhi persyaratan ketika ada pemanfaatan dan pengendalian tata ruang. (Andry, Hendry 2017:67).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu Dinas penyelenggaraan perizinan dimulai dengan tahap pertama yaitu tahap untuk penerbitan SK perizinan sampai pada penyerahan SK perizinan kepada masyarakat/pemohon, dilaksanakan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu yaitu merupakan wujud dari usaha dengan menjalankan aktivitas pemerintah yang harus efektif dan efisien (Andoko, 2016:69).

Seperti dilansir dalam media massa (*Mediacenter.malangkota.go.id/komisi-a-dprd-kota-malang-sidak-joyo-agung-market*). 1 Oktober 2020). Dengan memperhatikan suatu hal yang telah dikemukakan diatas, maka sudah seharusnya bagi masyarakat untuk menyadari pentingnya mengantongi SK perizinan, sebelum melaksanakan pembangunan atau usaha sebagai bentuk tertib terhadap peraturan yang berlaku, sehingga untuk pembangunan atau usaha itu harus sesuai dengan persyaratan terlebih dahulu. Perizinan yaitu bentuk dari pemberian legalitas dan hak harus dilindungi terhadap pembangunan gedung atau kegiatan dalam melaksanakan pembangunan baik itu yang akan dilakukan dari pihak pemerintahan, swasta dan masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan yang disingkat IMB merupakan persetujuan yang memiliki legalitas dari Walikota atau pejabat yang berwenang untuk memberi izin dalam suatu pekerjaan mendirikan, memperbaiki dan mengubah bangunann, (Sudirman, 2016:105).

Memotret mengenai perizinan gedung di Kota Malang sangat menarik bila dikaji lebih dalam kembali karena kota kedua terbesar di Jawa Timur setelah Surabaya. Menempati posisi tersebut Kota Malang ini sangat dikenal juga sebagai kota pendidikan, perdagangan dan industri. Pertumbuhan dalam pembangunan gedung semakin banyak ditemukan dengan begitu setiap daerah terlebih Kota Malang mau tidak mau harus diikuti dengan sarana pendukung lainnya. Gedung menjadi suatu sarana yang mampu untuk mewadahi aktivitas pendidikan, perdagangan maupun industri untuk penggunanya sendiri. Selain hal tersebut dari aspek investasi juga memberi keuntungan. Dipicu alasan-alasan tersebut, tidak heran lagi jika di Kota Malang sudah banyak ditemui Gedung-gedung. (Ningsih, 2019:210).

Pembangunan gedung telah diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor. 1 Tahun 2012 tentang pembangunan Gedung. Keberadaan Perda ini belum bisa terlaksana dengan baik. Karena sudah terbukti banyaknya pemberitaan yang beredar tentang bagunan seperti gedung tidak memiliki izin. tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pelayanan yang belum ramah dijadikan alasan masyarakat sehingga tidak mengurus suatu hal yang berhubungan dengan administratif (Deni, 2017:104).

Pelayanan publik yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat, karena pelayanan publik itu menyangkut, dengan kebutuhan masyarakat/pemohon dalam pelayanan administratif, pelayanan individu, maupun pelayanan yang digunakan untuk kepentingan bangsa wajar masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas. (Ririhena, 2018:4).

Sekarang ini pelayanan publik masih banyak dijumpai kelemahan karena tidak bisa memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, sehingga menimbulkan citra yang tidak baik terhadap pelayanan dari pemerintah dan mengingat salah satu tugas dari pemerintah yaitu memberi pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan mengurus IMB (Endah, 2018:83).

Pelayanan publik di Negara Indonesia itu sendiri masih terlalu jauh dengan harapan. Birokrasi di Indonesia yang rumit serta menyulitkan bagi pengusaha dan investasi, serta prosedur dalam memulai usaha penanaman modal baru, mengurus perizinan, pertahanan, hingga pada pengurusan pajak. Perizinan juga membutuhkan suatu kerangka kerja yang terpadu sehingga dalam pengaturannya tersinkronisasi satu dengan yang lain, proses kerja yang sudah terkonsolidasi, serta pengolahan informasi yang sudah interoperabilitasnya memungkinkan

dalam informasi yang bersangkutan mudah diakses, diolah, dan untuk ditindaklanjuti ke berbagai unit kerja ke arah untuk pengambilan keputusan yang efektif (Holidin, 2013: 17-18).

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis juga dapat merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat disaat memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

1.4. Manfaat Penelitian

Dari uraian di atas maka peneliti mengharapkan manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Bagi Akademisi

Untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara khusus Program Studi Administrasi Publik penelitian ini dapat berguna sehingga menjadikan sebagai bahan referensi selanjutnya.

2. Manfaat Bagi Instansi

Untuk Instansinya, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai masukan untuk yang berkepentingan dan memperbaiki kinerja sistem kerja dalam pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, Hendry. 2017. *Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Benkalis*. Jurnal PUBLIKA. Vol 3, No. 1.
- Andoko. 2016. *Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Tata Ruang Dan Tata bangunan Kota Medan*. Universitas Pembangunan Pancabudi Medan: . Jurnal Publik Undhar Medan. Vol 1, No. 1.
- Cahyo Nugroho. 2020. *Komisi A DPRD Kota Malang Sidak Joyo Agung Market* diakses dari <http://Mediacenter.malangkota.go.id/komisi-a-dprd-kota-malang-sidak-joyo-agung-market> diakses 1 Oktober 2020.
- Deni. 2017. *Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerinta, Vol 3, No. 3.
- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Bebasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Goverment Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Endah, Kiki. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan bangunan (IMB) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Ciamis*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol, 4. No. 2.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Holidin, Defny. 2013. *Reformasi Birokrasi dalam Praktik*. Jakarta: Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe. Unimal Press.
- Ningsih, Viktoria. 2019. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Pemandokan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Teradu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang*. Malang: JISIP. Vol. 8, No. 4.

Putyatmoko, Y Sri. 2009. *Perizinan Problem Dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Priyono Dan Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.

Rasyid, Ryaas. 2002. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: BPFF.

Ririhena, Anugrah Yulistiono. 2018. *Pelayanan Aparatur Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa. Vol. III, No. 1.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Bumi Askara.

Sjachran, Basah. 1992. *Perlindungan Hukum Terhadap Sikap Tindak Administrasi negara*. Bandung: Alumni.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudirman, dkk. 2016. *Analisis Penerimaan Dan Pemahaman Masyarakat Terhadap Informasi Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Maros*. Jurnal Komunikasi. Universitas Hasanuddin.

Sutedi, Andrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta. Sinar Grafika.

Taufiqurokhman, dkk. 2018. *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press.

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Wiratmaja, Rochiati. 2010. *Metode Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Peraturan Daerah Malang No. 1 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Dasar pembentukan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Bangunan Gedung.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang.

Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2020, tentang Mendelegasikan Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Walikota Kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.

Undang-Undang Nomor. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 10 tentang pemerintah Daerah.