

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pada kenyataannya pelayanan masih jauh dari kata memuaskan yang dilihat dari keluhan atau aduan masyarakat.

Kota Tebing Tinggi merupakan kota yang terus berkembang dalam beberapa tahun akan mengalami pembangunan yang sangat pesat baik dalam infrastruktur ataupun investasi. Perkembangan pembangunan tersebut memberikan dampak positif terhadap perkembangan Kota Tebing Tinggi agar menjadi kota yang lebih maju, namun perkembangan pembangunan tersebut dapat menjadi masalah dikarenakan pembangunan tersebut masih ada yang belum memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pelayanan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja Dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. Kebijakan Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 26 Tahun 2014 Pasal 3 Tentang Teknik Pelaksanaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan menyatakan bahwa setiap orang pribadi atau badan yang akan mendirikan bangunan wajib memiliki IMB. IMB adalah perizinan dari

Pemerintah Kota kepada pemohon untuk mendirikan bangunan baru, merehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan. IMB merupakan jenis izin yang bersifat wajib bagi seluruh elemen masyarakat dan badan yang ingin mendirikan bangunan dengan berbagai peruntukannya (mencakup kegiatan sosial budaya, ekonomi/komersial, atau keagamaan) maupun berbagai bentuknya (mencakup gedung atau bukan gedung, seperti menara, papan reklame, dll). Tujuan IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkungan sekitarnya.

Pemerintah Kota Tebing Tinggi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi menggunakan website <https://sipp.menpan.go.id/> sebagai media komunikasi dan menggunakan aplikasi Sipatinggi, yang dapat diakses pada <http://eperizinan.tebingtinggikota.go.id/>. Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui website resmi <https://sipp.menpan.go.id/>, DPMPTSP memberikan pelayanan yang bersifat perizinan sebanyak 118 perizinan di Kota Tebing Tinggi. Dari 118 jumlah perizinan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara, peneliti tertarik membahas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena pembuatan IMB di Kota Tebing Tinggi masih memiliki beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna layanan terkait dengan kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan IMB yang sudah masuk. Dimana dalam *standard operating procedure* (SOP) yang dimiliki oleh DPMPTSP dalam pembuatan IMB hanya memerlukan waktu selama 6 hari, namun pada kenyataannya ada beberapa keluhan

yang mengatakan bahwa pembuatan IMB yang dilakukan oleh DPMPTSP melebihi waktu standar yang di tentukan yaitu kurang lebih 2 minggu.

Berdasarkan SOP dalam pembuatan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dalam proses pembuatan IMB memerlukan waktu selama 6 hari.

Adapun persyaratan dalam membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut:

1. Membuat formulir permohonan bermaterai @Rp. 6000,- yang diajukan ke kepala kantor pelayanan perijinan kota tebing tinggi
2. Fotocopy ktp pemohon yang masih berlaku
3. Fotocopy tanda lunas PBB tahun terakhir atas tanah yang dibangun
4. Fotocopy hak (surat pemilikan tanah) dan untuk tanah yang diangunkan ke bank harus rekomendasi atas bank yang bersangkutan
5. Surat keterangan dari lurah yang menyatakan tanah tidak dalam silang sengketa
6. Surat keterangan dari kecamatan
7. Gambar rencana konstruksi bangunan
8. Map folio sebanyak 5 lembar

Sumber: (<https://sipp.menpan.go.id/> dan hasil olahan peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel diatas ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi untuk membuat IMB yang terdiri dari mengisi formulir permohonan yang harus bermaterai yang diajukan ke kepala kantor pelayanan perijinan kota tebing tinggi, fotocopy KTP pemohon yang akan membuat IMB, fotocopy bukti pelunasan PBB tahun berakhir atas tanah yang dibangun, fotocopy hak (surat pemilikan tanah) dan untuk tanah yang diangunkan ke bank harus rekomendasi atas bank yang bersangkutan, surat keterangan dari lurah yang menyatakan tanah tidak dalam silang sengketa, surat keterangan dari kecamatan, gambar rencana konstruksi bangunan dan map folio sebanyak 5 lembar.

Setelah syarat-syarat sudah lengkap, pemohon membawa semua dokumen yang diminta dan mendatangi DPMPTSP. Setelah itu pemohon akan diminta mengisi formulir permohonan perizinan bermaterai yang bersifat manual karena pelayanan pembuatan IMB masih bersifat offline. Setelah itu pemohon menyerahkan formulir permohonan perizinan beserta syarat-syarat dokumen yang diperlukan dalam mengurus IMB. Jika persyaratan tersebut sudah lengkap pemohon dapat menyerahkan dokumen-dokumen tersebut lalu diperiksa petugas untuk mengetahui seberapa lengkap dokumen-dokumen tersebut. Jika persyaratan tersebut sudah lengkap maka pembuatan IMB sudah dapat di proses.

Adapun prosedur cara pembuatan surat IMB yaitu pemohon yang akan mengurus surat IMB menyerahkan berkas permohonan atau daftar melalui loket dan menyerahkan berkas permohonan. Kemudian petugas yang di unit pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin dari pemohon, jika lengkap dan memenuhi syarat, dilanjutkan ke proses berikutnya. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Selanjutnya jika berkas sudah lengkap, petugas yang tidak langsung bertemu dengan masyarakat (*back office*) melakukan input data pemohon ke sistem dan membuat surat rekomendasi ke dinas terkait. Selanjutnya tim teknis melakukan peninjauan dan pemeriksaan berkas/lapangan. Jika memenuhi syarat diteruskan ke proses selanjutnya, jika tidak dikembalikan ke petugas yang secara langsung bertemu dengan masyarakat (*front office*). Setelah itu petugas *backoffice* melakukan input data hasil rekomendasi dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari tim teknis, kemudian mencetak surat izin. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan melakukan pemeriksaan dan memaraf berkas,

lalu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan melakukan pemeriksaan dan memaraf berkas. Sekretaris melakukan pemeriksaan dan memaraf berkas selanjutnya Kepala dinas menandatangani surat izin. Petugas *front office* mengambil berkas yang sudah di tanda tangani kepala dinas setelah itu pembayaran retribusi dan terakhir petugas *front office* menyerahkan surat izin kepada pemohon.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara terkait IMB bahwa permasalahan ini tidak sepenuhnya kesalahan dari aparatur, masyarakat juga terlibat dalam proses lambatnya pembuatan surat IMB tersebut dikarenakan persyaratannya belum lengkap yang menyebabkan lambatnya proses pengajuan pembuatan IMB. Adapun penyebab lambatnya masyarakat melengkapi persyaratan pembuatan IMB karena DPMPTSP Kota Tebing Tinggi belum pernah melakukan sosialisasi tentang IMB kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi karena aparatur DPMPTSP beranggapan bahwa masyarakat sudah mengetahui IMB. Namun pada kenyataannya masih ada masyarakat Kota Tebing Tinggi yang belum mengetahui apa saja yang diperlukan dalam mengurus IMB sehingga mengakibatkan masyarakat belum sepenuhnya paham tentang pengurusan IMB akan syarat-syarat yang harus dilengkapi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang untuk diperbaiki agar pelayanan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi berjalan maksimal.

Berdasarkan data yang diperoleh di DPMPTSP pada awal bulan April 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Yang Masuk Pada Bulan April Tahun 2021

IMB yang sudah selesai	60 orang
IMB yang belum selesai	82 orang
Jumlah yang mengurus IMB	142 orang

Sumber: (DPMPTSP Kota Tebing Tinggi dan hasil olahan peneliti, 2021)

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara masih lambat. Dapat dilihat dari tabel data diatas bahwa jumlah masyarakat yang mengurus IMB pada bulan april tahun 2021 berjumlah 142 orang, sedangkan IMB yang sudah selesai masih 60 orang dan yang belum selesai berjumlah 82 orang. Maka dari itu dapat dihitung dalam bentuk persen bahwa sebanyak 42% yang sudah selesai sedangkan yang belum selesai sebanyak 58%. Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat pelayanan di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan baik karena masih lambatnya proses penerbitan IMB di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi dapat dilihat dari 142 masyarakat yang mengurus IMB yang selesai hanya 42%. Maka permasalahan ini terjadi dikarenakan masih banyak persyaratan masyarakat yang belum lengkap yang diajukan masyarakat kepada DPMPTSP dalam pembuatan IMB dikarenakan masih ada masyarakat yang bolak balik dalam melengkapi persyaratan pembuatan IMB tersebut karena belum pernah diadakannya sosialisasi berupa spanduk atau baliho kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi tentang IMB. Selain itu, masih kurangnya kesigapan aparaturnya dalam proses pembuatan IMB sehingga keterlambatan ini menjadi masalah bagi

masyarakat yang akan melakukan proses pembangunan ataupun perubahan dalam pembangunan. Hal ini menjadi masalah karena pembangunan ataupun perubahan bangunan yang akan dilakukan pemohon akan terhambat. Berdasarkan data DPMPTSP Kota Tebing Tinggi pada tahun 2020 (Januari-Desember) yang memiliki IMB total 774 unit bangunan dan pada tahun 2021 (Januari-Maret) total 477 unit bangunan.

Kualitas layanan dalam suatu pelayanan publik sangat diutamakan karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek pekerjaan. Masyarakat akan menilai seberapa baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP terkait dengan pembuatan IMB. Dari hal tersebut karena pelaksanaan pembuatan IMB menjadi sesuatu yang penting guna mendukung perkembangan Kota Tebing Tinggi untuk menjadi lebih baik dan teratur, namun hal tersebut menjadi sulit dilaksanakan ketika dalam pembuatan IMB masyarakat dihadapi oleh permasalahan terkait dengan kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan pembuatan IMB di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi. Jumlah SDM di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi sudah memadai dan sarana prasarannya juga sudah memadai.

Penelitian-penelitian mengenai IMB juga pernah dilakukan oleh Suparman, N (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat yg dipublikasikan di jurnal tahun 2017. Penelitian ini membahas mengenai pelayanan IMB di BPPTPM kabupaten cianjur provinsi jawa barat. Hasil penelitian yang dilakukan Suparman, N menunjukkan bahwa kualitas

perizinan mendirikan bangunan diukur melalui 4 dimensi diantaranya dimensi kemudahan, dimensi kecepatan, dimensi ketepatan dan dimensi keamanan.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Suparman, N dan peneliti, fokusnya sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan IMB, adapun perbedaannya adalah teori yang digunakan peneliti dan Suparman, N berbeda. Perbedaan lainnya locusnya, locus yang digunakan Suparman, N dan peneliti. Peneliti meneliti di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Sumatera Utara sedangkan Suparman, N meneliti di Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. Perbedaan lainnya di tahun penelitian, dimana Suparman, N melakukan penelitian pada tahun 2017 sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021.

Penelitian-penelitian mengenai IMB juga pernah dilakukan oleh Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E (2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis yg dipublikasikan di jurnal tahun 2019. Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan IMB di DPMPTSP kabupaten ciamis. Hasil penelitian yang dilakukan Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E menunjukkan bahwa kualitas perizinan mendirikan bangunan diukur melalui 5 dimensi diantaranya fasilitas fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan kepercayaan.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E dan peneliti sama-sama menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Adapun persamaan lainnya

fokusnya sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan IMB, adapun perbedaannya adalah permasalahan peneliti dan Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E berbeda. Adapun perbedaan lainnya di locusnya, locus yang digunakan Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E dan peneliti. Peneliti meneliti di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Sumatera Utara sedangkan Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E di Kabupaten ciamis. Perbedaan lainnya di tahun penelitian, dimana Rahman, G. S., Bektı , H., & Munajat, M. E melakukan penelitian ^{pada} tahun 2019 sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021.

Penelitian-penelitian mengenai IMB juga pernah dilakukan oleh Madusari, J (2013) dengan judul Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro yg dipublikasikan di jurnal tahun 2013. Penelitian ini membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas layanan IMB di badan perijinan kabupaten bojonegoro. Hasil penelitian yang dilakukan Madusari, J menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan kualitas layanan IMB melalui 4 strategi yaitu strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan dan strategi budaya.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Madusari, J dan peneliti, fokusnya sama-sama meneliti tentang layanan IMB, adapun perbedaannya adalah permasalahan peneliti dan oleh Madusari, J berbeda. Adapun perbedaan lainnya yaitu locusnya, locus yang digunakan Madusari, J dan peneliti. Peneliti meneliti di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi Sumatera Utara sedangkan Madusari, J meneliti di Kabupaten bojonegoro. Perbedaan lainnya di

tahun penelitian, dimana Madusari, J melakukan penelitian pada tahun 2013 sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti mengambil judul penelitian skripsi sebagai berikut “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka untuk mempermudah proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara dilihat dari kriteria *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *tangibels* pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

2. Untuk memahami *reliability* dalam pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui *responsiveness* pelayanan pembuatan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui *assurance* pada pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
5. Untuk menganalisis *empathy* aparatur dalam pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan teori kualitas pelayanan khususnya perkembangan teori Ilmu Pemerintahan pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

- a) Guna Bagi Peneliti

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan-permasalahan lain yang ada di sekitar.

b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dan bisa menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi kehidupan masyarakat khususnya dalam aspek pelayanan pembuatan IMB.

d) Guna Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom

Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom agar dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom di waktu yang akan datang.