BAB IV

ANALISA PENELITIAN

4.1. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan

Kota Bandung adalah salah satu kota di wilayah Jawa Barat dan sebagai ibu kota Propinsi Jawa Barat yang terletak pada 107 derajat Bujur Timur dan 6,65 derajat Lintang Selatan dan mempunyai luas kurang lebih16.729.646 Ha.Kemudian ditinjau dari segi komunikasi,perekonomian dan keamanan terlihat sangat strategis karena terletak pada titik pertemuan poros jalan raya barat-timur yang mempermudah hubungan dengan Jakarta ke utara dan selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan).

Saat ini Bandung sedang melaksanakan pembangunan.Pembangunan yang tidak terkendali tentunya dapat menimbulkan bangunan dan lingkungan yang tidak tertib dan terkesan kumuh.Untuk itu diperlukan adanya tertib bangunan,guna terwujudnya kota Bandung yang Genah Merenah Tumaninah.

Salah satu upaya untuk terwujudnya Bandung yang Genah Merenah Tumaninah adalah adanya pengawasan dan pengendalian bangunan.

4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Bangunan

Sesuai dengan Peraturan Daerah No.10 tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Bangunan kota Bandung, Dinas Bangunan mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu :

1) Melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah berdasarkan hak dalam rangka otonomi daerah bidang pengawasan bangunan.

2) Melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan padanya oleh walikota Kepala Daerah.
3) Perumusan kebijaksanaan teknis,pemberian bimbingan teknis dan pembinaan serta perijinan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota Kepala Daerah dan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
4) Pelaksanaan sesuai dengan tugas pokoknya dan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
5) Pengamanan dan pengendalian teknis atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota Kepala Daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu pengawasan di bidang bangunan adalah setiap orang atau Badan Hukum yang akan membangun wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sesuai dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1998, tentang bangunan di wilayah kota Bandung.

Kegiatan mendirikan bangunan yang harus memiliki Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB) adalah :

1. Mendirikan bangunan baru
2. Membongkar dan mendirikan bangunan
3. Memperbaiki bangunan
4. Memperluas bangunan
5. Membongkar bangunan
6. Mendirikan pagar, bangunan reklame, menara air, menara antena, dan seterusnya.

Kegiatan mendirikan bangunan yang tidak perlu memiliki SIMB adalah :

1. Pekerjaan pemeliharaan
   a. Pengecatan
   b. Perbaikan atap, talang bocor
2. Mendirikan kandang hewan yang besarnya maksimal 12 meter persegi dengan tinggi maksimal 3 meter.

4.1.2 Prosedur Permohonan atau penerbitan SIMB

Pelayanan penerbitan SIMB merupakan penyelenggaraan tata laksana pelayanan umum dengan pola pelayanan Satu Atap.

Adapun prosedur permohonan atau penerbitan SIMB:

1. Pemohon menyampaikan surat permohonan izin mendirikan bangunan dengan membawa persyaratan permohonan SIMB melalui loket IMB di kantor pelayanan umum terpadu satu atap (Kantor Yantap) Jl. Wastukancana no.2 Bandung.
2. Petugas loket meneliti kelengkapan persyaratan administrasi, teknis dan pemeriksaan gambar rencana termasuk peninjauan lapangan, apabila persyaratan telah lengkap dan membayar retribusi, berkas diberi nomor registrasi Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (PIMB) .
3. Pembuatan konsep Izin Mendirikan Bangunan serta melengkapi gambar dan situasi .
4. Pemeriksaan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan oleh Kepala Seksi Perijinan .
5. Pemetaan oleh Seksi Pendataan dan Penyuluhan .
6. Pemeriksaan berkas lengkap oleh sub bagian Tata Usaha .

7. Penandatangan Surat Izin Mendirikan Bangunan oleh Kepala Dinas Bangunan.
8. Pencatatan dan Penyerahan Surat Izin Mendirikan Bangunan kepada pemohon di kantor pelayanan umum terpadu satu atap.

Lamanya proses pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan adalah 12 hari kerja setelah persyaratan lengkap dan membayar retribusi IMB.

Persyaratan permohonan SIMB adalah :

1. Kartu Tanda Penduduk.
2. Surat Tanda Pemilikan Tanah.
3. Tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
4. Izin peruntukan penggunaan tanah dari Dinas Tata Kota.
5. Gambar rencana bangunan skala 1:100 .
6. Gambar situasi (Site plan).
7. Gambar dan perhitungan konstruksi/struktur bangunan
8. Hasil penyelidikan tanah untuk bangunan tiga lantai.
9. Akta Badan Hukum (untuk badan hukum).
10. Surat pernyataan kesediaan menanam pohon .
11. Pemberitahuan kepada tetangga.

Apabila dalam mendirikan bangunan terjadi pelanggaran, pemerintah akan memberikan sanksi sebagai berikut :

- Kegiatan mendirikan bangunan dihentikan.
- Disegel.
- Pelanggaran bangunan dibongkar.

Guna mengawasi agar tidak terjadi pelanggaran, maka pemerintah melakukan pemeriksaan.Pemeriksaan dilakukan diantaranya :

a. Jika galian tanah untuk pondasi sudah digali.
b. Jika pondasi dan semen penahan air (cementran) sudah dipasang .
c. Jika besi - besi untuk beton sudah dipasang.
d. Jika pemikul, kuda – kuda, dan bubungan beserta besi dan baut – bautnya sudah dipasang.
e. Jika pekerjaan hampir selesai dan pemasangan tembok dipinggir jalan (trotoar) akan dimulai.
f. Jika pemasangan saluran air kotor sudah selesai.
g. Jika pembangunan sudah selesai.

4.2. Retribusi Bangunan

Setiap pendirian bangunan dikenakan biaya retribusi bangunan .Retribusi ini merupakan salah satu pendapatan Pemerintah Daerah Kota Bandung.Dasar hukum penarikan biaya retribusi tersebut adalah :

1. Peraturan Daerah Kota Bandung No.24 tahun 1998 tentang retribusi IMB.
2. Keputusan Walikota Bandung No.549 tahun1999 .

Harga dasar bangunan dan tarif ongkos bongkar bangunan di kota Bandung dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL HARGA DASAR BANGUNAN & TARIF

ONGKOS BONGKAR BANGUNAN

NO.	JENIS BANGUNAN	HARGA DASAR (RP.) Per M2
I	BANGUNAN PERMANEN I	
1.	Bangunan bertingkat	700.000
2.	Bangunan tidak bertingkat	600.000
3.	Bangunan Los	400.000
II	BANGUNAN PERMANEN II	400.000
III	BANGUNAN SEMI PERMANEN	
1.	Bangunan biasa	240.000
2.	Bangunan Los	200.000
IV	BANGUN-BANGUNAN	Dihitung dari Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang dianjurkan.
V	TARIF RETRIBUSI ONGKOS BONGKAR BANGUNAN	500

4.2.1 Tarif Retribusi Bangunan

Penetapan besarnya tarif retribusi bangunan dapat dilihat dibawah ini :

1. Bangunan 1 (satu) lantai : Luas X tarif dasar X 1 %

2. Bangunan lebih dari 1 (satu) lantai : Luas X tarif dasar X koefisien X 1 %
3. Perbaikan bangunan : Luas X tarif dasar X 0,5 %
4. Pembongkaran bangunan : Luas X tarif ongkos bongkar
5. Bangunan vertikal lebih dari 5 meter : dianggap dua lantai

Koefisien Lantai :

1. Lantai basement : 1,200
2. Lantai dasar : 1,000
3. Lantai II : 1,090
4. Lantai III : 1,120
5. Lantai IV : 1,135
6. Lantai V : 1,162
7. Lantai VI : 1,197
8. Lantai VII : 1,236
9. Lantai VIII : 1,265
10. Dan seterusnya kenaikan satu lantai ditambah 0,030

IMB yang tidak terkena retirbusi :

1. Bangunan tempat ibadah
2. Bangunan sarana sosial panti asuhan, panti jompo, panti penyandang cacat dan Yayasan Sosial non profil.
3. Bangunan Rumah Sangat Sederhana (RSS).
4. Bangunan yang didirikan Pemerintah kota Bandung.
5. Bangunan akibat bencana alam / perang : luas < 30 meter persegi, mereka yang tidak mampu.

6. Bangun-bangunan berupa : tiang bendera ,tiang listrik dan telepon, pergola tanama hias, bak sampah, shelter bus, pintu kereta api, sumur resapan, IPAL(Instalasi Pengolahan Air Limbah).

4.3. Pelayanan Prima

Dewasa ini Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan di kota Bandung yang dilaksanakan oleh Dinas Bangunan, berpedoman pada Pelayanan Prima.

Beberapa pengertian :

1. Pelayanan .
2. Kualitas
3. Standar.
4. Produk
   a. Barang
   b. Jasa
   c. Keistimewaan produk
   d. Kepuasan pelanggan dan kepuasan produk
   e. Definisi produk.
5. Pelanggan
   - Pelanggan internal :
     a. Internal Organisasi
     b. Internal pemerintah
   - Pelanggan Eksternal (Masyarakat).
6. pelanggan prima :
   a. Pelayanan terbaik dari pemerintah

b. Pelayanan Prima ada bila ada standar pelayanan

c. Instansi yang punya standar pelayanan, pelayan prima yang mendekati

d. Bila sudah memenuhi standar, pelayanan prima berarti perlu terobosan baru, yaitu melebihi standar.

e. Bagi yang belum ada standar, pelayanan prima : pelayan terbaik instansi yang bersangkutan, kemudian menyusun standar.

4.3.1. Prilaku yang Mencerminkan Pelayanan Prima

(Cathrine Devriye ,1994)

a. Faktor manusia dalam peningkatan pelayanan prima.

1. Brounded Rationality
2. Opportunistic Behaviour

b. Prilaku yang mengarah pelayanan prima

1. Self esteem (harga diri)
2. Recovery (pembenahan)
3. Exceed Expectations (memenuhi harapan yang terbaik)
4. Vision (pandangan kedepan)
5. Improve (perbaikan)
6. Care (perhatian)
7. Empowerement (pemberdagangan)

4.3.2. Indikator Pelayanan yang Baik

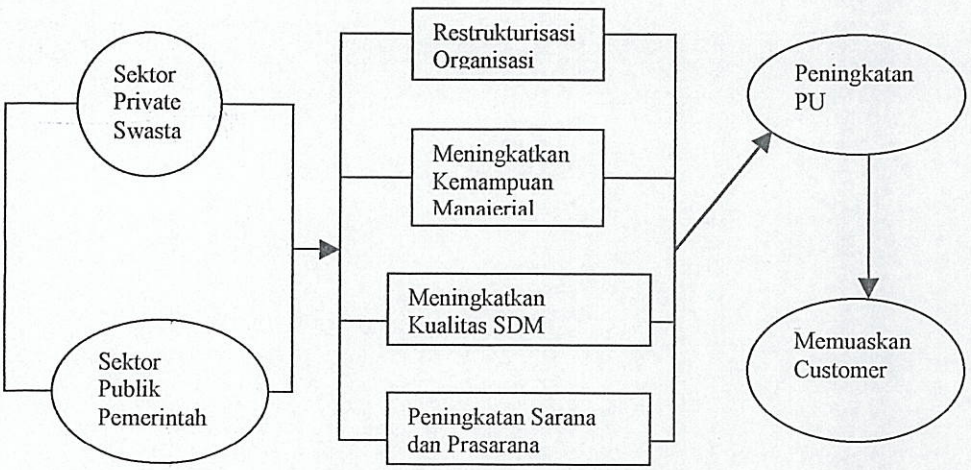
Indikator/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan, sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

1. Tidak terdapat tunggakan kerja

2. Tidak terdapat keluhan masyarakat.
3. Target yang ditentukan tercapai
4. Peraturan – peraturan ditaati
5. Tidak terjadi penyimpangan dalam bentuk apapun
6. Pelayanan dilakukan dengan penuh keramahan
7. Sistem pelayanan dilakukan dengan :
   a. Prosedur sederhana
   b. Biaya murah
   c. Waktu cepat dan pelayanan tepat
8. Terdapat inovasi dalam pelayanan

4.3.3.Mengapa Harus Berorientasi pada Pemikiran Pelayanan Prima

a. Para pemakai jasa publik maupun jasa swasta harus mampu mengimbangi tuntutan para konsumen yang cenderung berubah.
b. Ada konsumen dari kelompok masyarakat berpendapatan tinggi
c. Ada konsumen dari kelompok masyarakat berpendapatan menengah
d. Ada konsumen dari kelompok masyarakat berpendapatan rendah.
e. Setiap kelompok masyarakat memiliki tingkat kepuasan layanan berbeda berdasarkan kemampuan ekonominya.
f. Adanya peluang peningkatan Pelayanan Prima karena dukungan teknologi pelayanan dan metodologi pelayanan
g. Adanya tekanan akuntability publik dari masyarakat pemakai dan adanya desakan pengawasan internal
h. Bangkitnya kesadaran moral dan etika,untuk melahirkan Pelayanan Prima.



4.3.4 Langkah – langkah standarisasi pelayanan prima

a. Strategi

Pendekatan menurut Dr.W.Edwards Deming dan Dr.Josep de Jurang, dengan model " USE PDCA "

b. Teknik

Model USE PDCA meliputi :

1. Understand service quality improvement

(memahami kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan yang akan ditingkatkan)

2. State the service quality problem

(menyatakan masalah-masalah kualitas yang ada)

3. Evaluate the root of couses

(mengevaluasi akar-akar penyebab masalah kualitas pelayanan)

dikaitkan dengan keputusan menteri penerangan no.81 tahun 1993 dan atribut atribut vicent gol persen.

4. Plan the solution

   (merencanakan penyelesaian masalah kualitas pelayanan)

5. Do or implement the solutions

   (melaksanakan rencana solusi terhadap masalah kualitas pelayanan)

6. Check the solution result

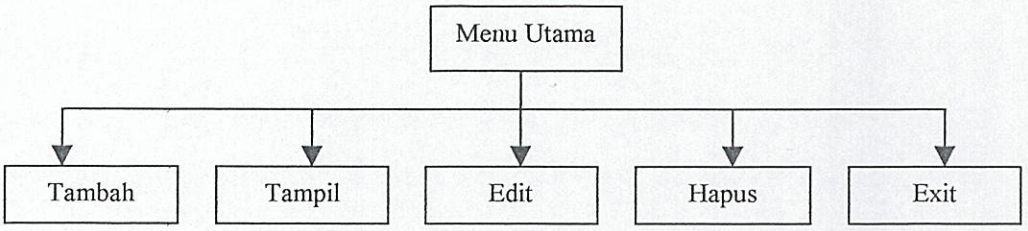
   (mempelajari hasil- hasil solusi terhadap masalah kualitas pelayanan)

7. Act to standardine the solutions

   (bertindak untuk mestadarisasikan solution terhadap masalah kualitas pelayanan).

4.4 Desain Program

Program adalah suatu perencanaan untuk dapat mencapai tujuan, disini penulis mencoba dengan menggunakan bahasa pemrograman Clipper versi 5.3. Untuk mempermudahnya penulis membuat desain programnya seperti tercantum dibawah ini :



Di dalam menu utama terdapat beberapa procedure, yaitu : procedure tambah, procedure tampil, procedure edit dan procedure hapus.

Procedure tersebut adalah :

1. Procedure Tambah

   Fungsinya untuk menambah atau pengisian data. Procedure ini akan berfungsi apabila pada menu utama dipilih menu tambah. Dialog hasilnya dapat dilihat pada lampiran

2. Procedure Tampil

   Fungsinya untuk melihat atau menampilkan data yang telah disimpan atau dimasukkan melalui procedure tambah, procedure ini akan berfungsi apabila pada menu utama dipilih menu tampil. Dialog hasilnya dapat dilihat pada lampiran

3. Procedure Edit

   Fungsinya untuk memperbaiki kesalahan pada data yang telah disimpan. Procedure ini akan berfungsi apabila pada menu utama dipilih menu edit. Dialog hasilnya dapat dilihat pada lampiran

4. Procedure Hapus

   Fungsinya untuk menghapus data yang telah disimpan. Procedure ini akan berfungsi apabila pada menu utama dipilih menu hapus. Dialog hasilnya dapat dilihat pada lampiran

Sedangkan menu exit berfungsi untuk keluar dari program.

Selain procedure-procedure yang telah disebutkan diatas penulis juga menggunakan procedure kotak yang berfungsi untuk membuat kotak dengan titik koordinat yang telah ditentukan. Listing program dapat dilihat pada lampiran

4.5 Desain Flowchart Program

Flowchart digunakan untuk menggambarkan logika dari program yang dibuat. Pada pembuatan flowchart ini penulis membuat dengan alur proses untuk masing-masing menu, untuk lebih jelasnya flowchart program tersebut dapat dilihat pada lampiran