BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya, dimana pelayanan publik dapat menjadi tolokukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing. Namun pada kenyataan yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang di tunjukkan oleh banyaknya aduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang optimal.

Kota Cimahi yang terus berkembang selama sepuluh tahun terakhir mengalami pembangunan yang sangat pesat baik dalm hal infrastruktur maupun investasi yang dimiliki setiap tahunnya. Perkembangan ini membawa dampak positif terhadap perkembangan Kota Cimahi untuk menjadi kota yang besar dan maju, namun perkembangan pembangunan ini dapat menjadi masalah ketika bangunan yang didirikan oleh masyarakat dan pengusaha tidak memiliki izin dan tidak sesuai dengan peraturan dan peruntukan yang seharusnya. Oleh karena itu guna membentuk sebuah kota yang teratur yang sesuai dengan rencana tataruang yang dimiliki oleh Kota Cimahi, pemerintah membuat sebuah kebijakan dimana sebuah bangunan yang akan di dirikan di wilayah Kota Cimahi memerlukan sebuah izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan atau yang biasa di sebut dengan IMB.

IMB merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dari sekian banyak perizinan yang diberikan. Sebelum memulai mendirikan bangunan. pembuat bangunan perlu memiliki izin terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan sesuai dengan fungsinya. Pembuatan IMB tidak hanya diperlukan untuk mendirikan bangunan baru, tetapi juga dibutuhkan untuk membongkar sebuah bangunan, merenovasi, menambah, mengubah fungsi ruangan, atau memperbaiki yang mengubah bentuk atau struktur bangunan. Tujuan diperlukannya IMB adalah untuk menjaga ketertiban, keselarasan, kenyamanan, dan keamanan dari bangunan itu sendiri terhadap penghuninya maupun lingkunan sekitarnya.

Pelaksanaan pembuatan IMB ini masih memiliki beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna layanan terkait dengan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan lambatnya proses ajuan IMB yang sudah masuk. Berdasarkan data kantor pelayanan perizinan terpadu Kota Cimahi tahun 2010 dari total 14.127 unit bangunan yang seharusnya memiliki IMB, hanya ada sekitar 18,57% atau sekitar 2700 unit bangunan yang baru memiliki IMB, dari sejumlah tersebut selebihnya adalah bangunan yang tidak memiliki IMB dan banyak diantaranya bisa dianggap tidak layak huni sesuai aturan, berarti peran dan fungsi IMB belum bisa berjalan efektif.

Minimnya kepemilikan IMB Kota Cimahi juga menjadi bukti bahwa proses implementasi kebijakan IMB belum seperti yang diharapkan, Berdasarkan hasil sensus muatan lokal, sekitar 26,56% rumah tangga di kota Cimahi yang tidak memiliki IMB, memiliki alasan yang bermacam-macam mengapa mereka tidak

memiliki atau tidak membuat IMB, seperti yang dikutip oleh *Koran sindo edisi Jumat, 2 maret 2012* yang memaparkan alasan masyarakat Kota Cimahi tidak memiliki IMB, antara lain karena masyarakat yang mengontrak bangunan baik rumah maupun bangunan gedung 11,54%, ketidaktahuan mengenai informasi IMB 10,05%, kepengurusan IMB yang mahal 5,62% dan proses pembuatan IMB yang rumit 0,83%. Permasalahahan yang dikemukakan diatas yang menyebabkan banyak orang enggan untuk mengurus IMB, dengan demikian hanya sedikit bangunan di Kota Cimahi yang sudah memiliki IMB. Selain itu dalam melihat proses pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi masih belum adanya sinergitas yang baik antara dua instansi di Pemkot Cimahi yang mengurusi soal IMB itu. Karena untuk pengajuan izinnya diurus KPPT, sedangkan bidang bangunannya di bawah pengelolaan Dinas Pekerjaan Umum. Hal ini tidak menjadi masalah ketika dua instansi ini dapat di lalui dengan mudah oleh masyarakat, namun sayangnya hal ini di pandang oleh masyarakat memiliki proses birokrasi yang panjang karena masyarakat harus mengurus IMB ini di dua instansi yang berbeda.

Selain itu masalah lama proses pembuatan dan penerbitan IMB juga menjadi sebuah masalah yang sering dikeluhkan oleh masyrakat pemohon IMB, dimana dalam *standard operating procedure* (SOP) yang dimiliki oleh KPPT dalam pembuatan IMB hanya memakan waktu selama 14 hari, namun pada kenyataanya ada beberapa keluhan yang mengatakan bahwa pembuatan IMB yang dilakukan oleh KPPT melebihi waktu standar yang di tentukan. Hal ini menjadi masalah karena pembangunan ataupun perubahan bangunan yang akan dilakukan pemohon akan terhambat yang nantinya akan mempengaruhi kepercayaan

masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KPPT Kota Cimahi terkait dengan penerbitan IMB.

Kualitas layanan yang sangat diutamakan dalam suatu pelayaan publik sangat diutamakan karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek perkerjaan yang dianggap masyarakat kurang bagus dan bahkan bisa dianggap tidak bisa melayani masyarakat, akan menilai Seberapa baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh KPPT terkait dengan pembuatan IMB. Dari hal tersebut karena pelaksanaan pembuatan IMB menjadi sesuatu yang penting guna mendukung perkembangan Kota Cimahi untuk menjadi lebih baik dan teratur, namun hal tersebut menjadi sulit dilaksanakan ketika dalam pembuatan IMB masyarakat dihadapi oleh permasalahan terkait dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan lambatnya proses ajuan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.

Berdasarkan latar belakang dengan mencermati fenomena-fenomena yang ada, maka peneliti mengambil judul skiripsi ini **"Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi".**

1. 2. Rumusan Masalah

Pelayanan publik yang di lakukan oleh KPPT Kota Cimahi yang kurang baik akan dapat menimbulkan suatu masalah yang cukup komplek di kedepannya.

Pelayanan publik dan kinerja aparatur suatu lembaga yang kurang baik dapat menimbulkan masalah yang berdampak terhadap stabilitas dan elektabilitas suatu lembaga tersebut yang akhirnya akan langsung berdampak terhadap proses

pemerintahan. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolokukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria-kriteria kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian mengemukakan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan guna mempermudah jalannya penelitian sebagai berikut. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi terkait dengan pelayanan pembuatan IMB?

1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPPT Kota cimahi khususnya dalam Pembuatan IMB. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat Kesederhanaan Prosedur dalam hal ketepatan cara (usaha, kerja) dalama menjalankan pelayana pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di KPPT Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui Kejelasan baik secara teknis maupun praktis mengenai pelayanan pembuatan IMB di KPPT kota Cimahi.
3. Untuk melihat dan menganalisa Kepastian waktu pelayanan KPPT terhadap pengguna atau pemohon pembuatan IMB.
4. Untuk mengetahui Akurasi produk pelayanan publik KPPT Kota Cimahi terkait dengan pembuatan IMB.

5. Untuk melihat Kelengkapan sarana dan prasarana baik sarana pendukung maupun sarana teknis pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.
6. Untuk mengetahui Keamanan dalam Proses dan produk pelayanan pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi, guna memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Untuk mengetahui Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab terkait pembuatan IMB di KPPT Kota Cimahi.
8. Untuk melihat Kemudahan akses baik Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan IMB di KPPT Kota Cimahi.
9. Untuk mengetahui sejauh mana Kedisiplinan aparatur KPPT Kota Cimahi terkait pembuatan IMB.
10. Untuk mengetahui dan melihat Kenyamanan lingkungan yang ada di sekitar KPPT Kota Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis

A. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan serta memahami peranan pelayanan KPPT dalam pembuatan IMB dan kinerja Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik KPPT kota Cmahi, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.

B. Bagi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) khususnya Jurusan ilmu Pemerintaha fakultas ilmu sosial dan politik dalam mengkaji dan mempelajari perizinan terkait dengan IMB.

C. Bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk KPPT Kota Cimahi dalam kinerjanya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Khususnya dalam pembuatan IMB.