

KUALITAS LAYANAN PENERTIBAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA DINAS TATA KOTA, PERTANAHAN DAN CIPTA KARYA KOTA SINGKAWANG

Oleh:
Uray Yupa Rahmawati Alda
NIM. E42010089

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat,
2015. E-mail : urayyupa@yahoo.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas layanan penertiban Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan kualitas layanan dalam penertiban Izin Mendirikan Bangunan yang kurang maksimal sehingga masih ditemukan bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan dan bangunan ber-Izin Mendirikan Bangunan yang telah beralih fungsi namun belum merubah Izin Mendirikan Bangunan-nya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori A Parasuraman yaitu *tangibles* (penampakan fisik), *assurance* (keyakinan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), dan *empathy* (empati). Hasil Penelitian ini adalah secara keseluruhan kualitas layanan penertiban Izin Mendirikan Bangunan dalam dimensi *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang belum maksimal. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, saran yang diberikan adalah memperjelas tupoksi dinas yang terkait terhadap Izin Mendirikan Bangunan, menambah sarana dan prasarana, menambah pegawai, dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata-kata Kunci : Izin Mendirikan Bangunan, Kualitas layanan.

**THE QUALITY OF SERVICE AND CONTROL IN LICENSE TO BUILD
ON DEPARTMENT OF LAND USE, AFFAIRS, AND HOUSING
DEVELOPMENT SINGKAWANG**

By:
Uray Yupa Rahmawati Alda
NIM. E42010089

**Governmental Science Department Cooperate in Social and Politics Science
Faculty with The Governmental Province of West Kalimantan, 2015**

E-mail : urayyupa@yahoo.com

Abstract

The objective of this research is to give a description and to analyze the quality of service and control in License to Build on Department of Land Use, Affairs, and Housing Development Singkawang. The title of this research paper is based on the problems in service and control of License to Build that are still not maximum and there are not only buildings without License to Build founded, but also buildings which are having License to Build but it has being moved without changing the License to Build first. In this research, the writer uses the descriptive qualitative research. The theory used in this research is A Parasuraman Theory as follows tangibles, assurance, reliability, responsiveness, and empathy. The result of this research is the quality of service and control on License to Build which is handled by Department of Land Use, Affairs, and Housing Development Singkawang around those dimension; tangibles, assurance, reliability, responsiveness, and empathy in general is still not maximum. Those 5 dimensions of quality should be repaired and increased in order to give that service maximally. Based on the objective and the result of this research, the suggestions from the writer are making the objective and function of each department related to License to Build distinctly, increasing the tools, adding the number of worker, and giving socialization to the society.

Key words: License to Build, The quality of service.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Semakin berkembangnya pembangunan di Kota Singkawang, maka penataan kota juga sangat diperlukan, karena Kota Singkawang sebagai Kota pariwisata yang sering dikunjungi oleh masyarakat luar, tentu harus memiliki tata bangunan yang baik, yang sesuai dengan aturan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Bangunan Gedung. Pemerintah Kota Singkawang membentuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai perpanjangan tangan dari Walikota Pemerintah Kota Singkawang dengan fungsi masing-masing dibidangnya. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) dilingkungan Pemerintah Kota Singkawang, telah dibentuk Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya. Pembentukan SKPD tersebut tentu disertai dengan pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kota Singkawang.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tata

Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang menetapkan bahwa Bidang Tata Bangunan Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang terdiri dari tiga (3) Seksi Bagian yaitu Seksi Penataan Bangunan dan Lingkungan Perumahan, Seksi Registrasi dan Perizinan Bangunan dan Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan. Ketiga seksi bidang tersebut memiliki tugas dan kewajiban menjadi penyelenggara pelayanan IMB dari permohonan izin bangunan, menentukan titik lokasi pembangunan, pemeriksaan persyaratan kelengkapan berkas hingga melakukan pengawasan serta pengendalian bangunan yang ada di Kota Singkawang.

Pelaksanaan pembangunan di Kota Singkawang yang berkaitan dengan Pembangunan di Bidang Perumahan, Perhotelan dan Pertokoan, khususnya perhotelan dan pertokoan tersebut diperlukan persyaratan membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam hal ini, peranan Bidang Tata Bangunan terutama Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang berperan aktif sehingga tidak menimbulkan penyimpangan dari aturan yang telah ditetapkan. Karena Sesuai dengan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 12 Tahun 2009

tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang menetapkan bahwa Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang mempunyai tugas menyusun rencana dan program kerja, mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi, pelaporan dan petunjuk teknis kegiatan pengawasan dan pengendalian bangunan meliputi pemeriksaan dan pengawasan serta pengendalian bangunan, dan penyelesaian pengaduan atau keberatan yang berkaitan dengan bangunan, pengendalian dan penindakan (koordinasi dengan instansi yang terkait) terhadap bangunan yang tidak memenuhi ketentuan yang berlaku serta pengawasan dan pengendalian terhadap papan reklame.

Dengan mengadakan pengawasan dan pengendalian secara langsung terhadap setiap pembangunan bangunan yang didirikan oleh pihak swasta maupun Pemerintah di wilayah Pemerintah Kota Singkawang adalah untuk menghindari dan meminimalisir permasalahan-permasalahan yang akan dihadapi dalam memberi IMB. Bangunan-bangunan yang dibangun tanpa memiliki IMB dan bangunan-bangunan yang telah memiliki IMB

namun telah merubah fungsi awal bangunan tersebut, tentu dapat menimbulkan dampak pada bangunan sekitarnya dan menjadi masalah bagi masyarakat.

Masih terdapat bangunan-bangunan yang dibangun tanpa memiliki IMB dan bangunan-bangunan ber-IMB yang telah beralih fungsi namun belum merubah IMB-nya adalah bentuk kurangnya tindakan penertiban yang dilaksanakan oleh petugas Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang. Hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan masyarakat mengenai dampak dari bangunan-bangunan yang dibangun tanpa IMB. Beberapa masalah yang menyangkut hal tersebut seperti Bangunan Hotel yang telah dibangun terlebih dahulu, tetapi belum memiliki IMB. Dalam Tribun Pontianak yang berjudul "Pemkot Singkawang Segel Hotel Tak Berizin" pada Hari/Tanggal Selasa, 7 Mei 2013 memberitakan sebagai berikut : Kurangnya tindakan penertiban yang dilakukan oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang memberikan peluang bagi masyarakat untuk dengan sengaja tidak membuat IMB, sehingga masih terdapat bangunan-bangunan yang dibangun tanpa adanya IMB. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung

mengenai dampak dari bangunan-bangunan yang dibangun tanpa IMB. Beberapa masalah yang menyangkut hal tersebut seperti Bangunan Hotel yang telah dibangun terlebih dahulu, tetapi belum memiliki IMB. Dalam Tribun Pontianak yang berjudul “Pemkot Singkawang Segel Hotel Tak Berizin” pada Hari/Tanggal Selasa, 7 Mei 2013 memberitakan bahwa Dinas Tata Kota, Satpol PP dan instansi terkait akan menyegel bangunan hotel yang saat ini masih dalam tahap pengerjaan. Penyegehan hotel tersebut dilakukan setelah memberikan empat kali teguran yang dikarenakan belum memiliki IMB dan permasalahan yang belum diselesaikan dengan tetangga.

Masalah perizinan IMB tidak hanya menyangkut tentang bangunan hotel, tetapi beberapa bangunan seperti Ruko yang didirikan tanpa memiliki IMB juga banyak terdapat di Kota Singkawang, hal ini dapat dilihat dari yang diberitakan oleh Uki Kalbar Times yang berjudul “Pemkot Belum Menertibkan Bangunan Yang Tidak Memiliki IMB” pada Hari/Tanggal Rabu, 29 Februari 2012 yaitu bahwa ada bangunan ruko yang tidak menaati aturan Izin Mendirikan Bangunan IMB. Nur Mahmudi yang mengaku sebagai salah seorang tokoh masyarakat juga turut angkat bicara mengenai Kota Singkawang yang

bangunannya masih banyak tidak menaati Peraturan Daerah (PerDa) IMB. Beliau mengatakan bahwa “Dibeberapa titik jalan utama Kota Singkawang, banyak sekali bangunan dan tempat usaha yang tidak sesuai dengan peraturan IMB, seperti yang terlihat di jalan tersebut bangunan ruko yang melanggar Garis Sempadan Bangunan (GSB) sebagaimana tertuang di dalam Peraturan Daerah (Perda) No 1 Tahun 2006 pasal 13 ayat (1). Berdasarkan Perda tersebut, bangunan seharusnya berada kurang lebih 10 meter dari bahu jalan dan harus sejajar dengan bangunan yang ada. Namun kenyataan dilapangan, ternyata banyak bangunan yang berdiri dibangun tidak sejajar dengan bangunan yang sudah ada bahkan jarak dari sempadan jalan pun kurang lebih hanya tiga meter dari bahu jalan”.

Berdasarkan berita tersebut dapat diketahui bahwa ada bangunan ruko yang tidak menaati aturan IMB. bahkan seorang tokoh masyarakat juga turut bicara mengenai Kota Singkawang yang bangunannya masih banyak tidak menaati Peraturan Daerah (PerDa) IMB. Dan hotel yang telah dibangun tanpa memiliki IMB juga baru diketahui setelah terjadi konflik atas bangunan tersebut dengan bangunan milik warga yang berada disekitarnya.

Data-data bangunan yang telah memiliki IMB dan yang tidak memiliki IMB merupakan salah satu bentuk informasi yang dapat digunakan untuk memudahkan dalam melaksanakan penertiban IMB. Informasi tersebut merupakan komunikasi yang dimiliki oleh petugas Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dalam melaksanakan tugas sebagai pengawas dan pengendali bangunan di Kota Singkawang. Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Kota Singkawang, yang mana fungsi kantor tersebut memberikan informasi tentang persyaratan pembuatan IMB, sedangkan proses atau advis untuk mendapatkan IMB tersebut diterbitkan oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang yaitu berupa data-data perhotelan dan rumah pertokoan yang memperoleh IMB sebagai berikut.

Tabel 1.1
Bangunan yang memiliki IMB

No.	Kec.	Tahun	Jumlah	Ket
1.	Sing - Bar	2010	19	Per Hotel An Dan
		2011	20	
		2012	24	
		2013	10	
2.	Sing - Tim	2010	8	
		2011	15	
		2012	11	
3.	Sing - Ut	2013	1	
		2010	13	

		2011	15	Per Rumah An Toko (Ruko)
		2012	5	
		2013	2	
4.	Sing - Sel	2010	10	
		2011	17	
		2012	15	
		2013	15	
5.	Sing - Teng	2010	19	
		2011	81	
		2012	19	
		2013	13	
Jumlah IMB yang diterbitkan dari tahun 2010-2013			332	

Sumber : *Laporan IMB Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu 2010-2013*

Sedangkan keseluruhan bangunan yang dimiliki oleh Kota Singkawang khususnya perhotelan dan perumahan toko (ruko) pada *Singkawang Dalam Angka Tahun 2013* yaitu :

Tabel 1.2
Bangunan di Kota Singkawang Th. 2010

No.	Kecamatan	Jumlah	Ket
1.	Sing - Bar	118	Perhotelan Dan Perumahan Toko (Ruko)
2.	Sing - Tim	47	
3.	Sing - Ut	39	
4.	Sing - Sel	61	
5.	Sing -Teng	93	
Jumlah Keseluruhan Bangunan		358	

Sumber : *Singkawang Dalam Angka 2010*

Tabel 1.1 adalah tabel data bangunan yang memiliki IMB dan Tabel 1.2 adalah tabel data keseluruhan bangunan yang dimiliki oleh Kota Singkawang khususnya bangunan perhotelan dan perumahan toko (ruko). Data keseluruhan

bangunan didapat dari sensus penduduk yang dilakukan pada tahun 2010, dan diketahui bahwa Kota Singkawang memiliki 358 buah bangunan khususnya perhotelan dan perumahan toko (ruko), sedangkan jumlah bangunan yang memiliki IMB dari tahun 2010 sampai 2013 adalah 332 buah. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun 2010 masih terdapat 289 bangunan yang belum memiliki IMB, yang mana dapat dilihat dalam tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
Bangunan yg tidak memiliki IMB
Th. 2010

No.	Kec	Jml	Ber-IMB	Tdk ber-IMB	Ket
1.	Sing - Bar	118	19	99	Perhotelan dan Perumahan
2.	Sing - Tim	47	8	39	
3.	Sing - Ut	39	13	26	
4.	Sing - Sel	61	10	51	
5.	Sing - Teng	93	19	74	
	Jumlah	358	69	289	

Sumber : *Olahan Data Peneliti, 2014*

Pada tabel 1.3 tersebut, dapat diketahui bahwa pada tahun 2010 terdapat 69 bangunan yang sudah memiliki IMB dan sebanyak 289 bangunan yang masih belum memiliki IMB. Data keseluruhan bangunan tersebut peneliti dapatkan dari sensus penduduk terakhir yang dilakukan pada tahun 2010. Tahun 2011 maupun tahun berikutnya belum diketahui jumlah keseluruhan bangunan di Kota Singkawang dan jumlah keseluruhan bangunan yang

belum memiliki IMB, Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang yang mana memiliki tugas sebagai pengawas dan pengendali bangunan di Kota Singkawang juga tidak memiliki data Bangunan yang belum memiliki IMB. Namun dari kesimpulan data yang peneliti dapatkan pada tahun 2010 tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 289 bangunan di Kota Singkawang yang belum memiliki IMB.

Berdasarkan masalah yang dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih ditemukannya masalah dari dampak bangunan yang dibangun tanpa memiliki IMB, dan masih terdapatnya bangunan-bangunan yang belum memiliki IMB. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mendalami masalah tersebut dengan melakukan penelitian tentang kualitas layanan penertiban IMB pada Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang.

2. Rumusan Permasalahan

Adanya bangunan yang tidak memiliki IMB dan pengalihan fungsi bangunan yang tidak disertai dengan perubahan IMB adalah salah satu wujud nyata kurangnya

pengawasan dan pengendalian bangunan yang ada di Kota Singkawang. Dalam hal ini, jika bangunan tersebut memberi dampak negatif pada masyarakat sekitarnya, baru diketahui bahwa ada bangunan yang dibangun tanpa memiliki IMB ataupun bangunan yang dibangun memiliki IMB namun beralih fungsi. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :
“Bagaimana kualitas layanan di Bidang Tata Bangunan Seksi Pengawasan dan Pengendalian pada Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya dalam melakukan penertiban Izin Mendirikan Bangunan khususnya bangunan perhotelan dan rumah pertokoan ?”

3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas layanan Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya pada Bidang Tata Bangunan Seksi Pengawasan dan Pengendalian dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengawas dan pengendali bangunan-bangunan yang ada di Kota Singkawang.

4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu, khususnya tentang kualitas layanan instansi pemerintahan. Serta diharapkan

dapat menjadi kontribusi pada Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang khususnya di Bidang Tata Bangunan Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Pelayanan Publik

Dalam Dwiyanto (2010:18) mendefenisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraannya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaan semata.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Valerie A. Zeithamal, Leonard L. Berry dan A. Parasuraman juga melakukan penelitian mengenai bagaimana memaksimalkan kualitas dari setiap pelayanan.

Ditemukannya teori *Service Quality (ServQual)* atau lebih lazim dengan sebutan lain yaitu *Parasuraman Theory* karena dalam penelitian tersebut, A. Parasuraman mengambil posisi sebagai *leader*. Dalam *Parasuraman Theory* ada 5 dimensi penilaian yaitu :

- 1) *Tangibles* (penampakan fisik), bukti fisik yang bisa dirasakan pelanggan.
- 2) *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang handal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (Responsif), kemauan dan daya tanggap untuk siap selalu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 4) *Assurance* (keyakinan), yakni berupa jaminan pengetahuan dan kemampuan petugas, serta dapat dipercaya.
- 5) *Empathy* (empati), perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan Metode Kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari 3

tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Lokasi penelitian ialah Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang. Subjek penelitian ialah Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan; Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, Staf yang bekerja pada Bidang Tata Bangunan, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, dan Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan IMB.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penampakan fisik (*tangibles*)

Penampakan fisik (*tangibles*) dalam hal ini adalah dilihat dari segi sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang.

Dalam pengawasan dan pengendalian bangunan yang dilaksanakan oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya, fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana dan jumlah petugas tentu menjadi hal yang sangat penting. Sebuah kenyamanan dalam pelayanan sangat didukung oleh fasilitas serta jumlah petugas yang memadai. Berbagai sarana dan

prasarana yang mendukung pelayanan, baik ruangan untuk petugas bekerja dan akses bagi petugas dalam melakukan peninjauan bangunan tentu dapat difasilitasi dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan dan Staf yang bekerja pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan di Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dan Masyarakat yang mengurus IMB, peneliti menilai bahwa indikator Penampakan Fisik (*tangibles*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang belum memadai. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang baik, tentu saja harus didukung dengan fasilitas sarana dan prasana yang baik serta jumlah sumber daya aparatur yang cukup. Jika sarana dan prasarana yang ada kurang memadai, tentu saja membuat petugas harus bekerja saling menunggu, dan akhirnya pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Keadaan petugas yang kurang juga dapat menyebabkan penyelenggaraan pelayanan

dilaksanakan menjadi kurang maksimal. Selain itu, petugas sendiri akan mengalami kewalahan dalam menjalankan tugasnya yang pada nantinya akan menurunkan tingkat kemampuan kerja.

2. Keandalan (*reability*)

Keandalan (*reability*) dalam hal ini adalah kehandalan yang dimiliki oleh petugas tentang kemampuannya dalam memahami dan menguasai prosedur tentang bangunan-bangunan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan serta pendidikan yang dimiliki oleh petugas tersebut.

Agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal, tentu saja seorang petugas wajib menguasai tentang prosedur yang telah ditetapkan sesuai dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2006 tentang Bangunan Gedung. Seperti pemahaman petugas terhadap klasifikasi gedung dan penentuan Garis Sempadan Bangunan (GSB) yaitu garis pada halaman pekarangan rumah berjarak 10 meter dari batas jalan. Pendidikan yang sesuai dengan bidang yang ditempati oleh petugas juga dapat menunjang pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan baik. Karena dalam realitanya adalah Kepala Seksi selaku atasan hanya mendengar laporan dari bawahan tentang kegiatan pengawasan dan pengendalian bangunan yang

diselenggarakan oleh bawahannya. Dalam hal ini, sebagai atasan tentu perlu mengetahui pemahaman yang dimiliki oleh petugas/bawahannya tentang prosedur yang berlaku serta pendidikan yang dimiliki oleh petugas yang menempati bidangnya.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan dan Staf yang bekerja pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan di Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dan Masyarakat yang mengurus IMB, peneliti menilai bahwa indikator Keandalan (*reliability*) yang dimiliki oleh petugas Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dapat dikatakan sudah cukup baik, yaitu dilihat dari petugas yang memiliki pendidikan yang sesuai dengan bidangnya, pemahaman terhadap prosedur yang berlaku juga dapat dikatakan sudah cukup baik serta petugas juga mengetahui cara mengatasi kendala yang ditemukan dilapangan.

3. Responsif (*responsivenees*)

Responsif (*responsivenees*) yang dimaksud adalah pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan. Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang sebagai pengawas dan pengendali bangunan di Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang sebagai yang menerbitkan IMB seharusnya memiliki data bangunan yang telah memiliki IMB, bangunan yang belum memiliki IMB dan bangunan yang telah memiliki IMB namun telah beralih fungsi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan dan Staf yang bekerja pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan di Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dan Masyarakat yang mengurus IMB, peneliti menilai bahwa indikator Responsif (*responsivenees*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dapat dikatakan belum maksimal. Karena Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang sebagai yang mengawasi dan

mengendalikan bangunan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan tidak memiliki data bangunan yang memiliki IMB maupun yang belum memiliki IMB karena adanya tumpang tindih tupoksi dengan Satpol PP. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang sebagai yang menerbitkan IMB juga tidak memiliki data bangunan yang memiliki IMB maupun yang belum memiliki IMB karena kurangnya dana untuk melakukan pendataan.

4. Keyakinan (*assurance*)

Keyakinan (*assurance*) merupakan jaminan pengetahuan dan kemampuan petugas, serta dapat dipercaya. Keyakinan (*assurance*) dalam hal ini yaitu dilihat dari sejauh mana informasi yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang tentang bangunan yang masih banyak belum memiliki IMB dan tindakan yang diberikan bagi bangunan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan dan Staf yang bekerja pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan di Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kantor

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dan Masyarakat yang mengurus IMB, peneliti menilai bahwa indikator Keyakinan (*assurance*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dapat diketahui bahwa Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang mengetahui bahwa ditengah kota masih terdapat bangunan yang belum memiliki IMB, dan tidak melakukan penertiban terhadap bangunan tersebut. Dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu mengetahui bahwa masih banyak bangunan yang belum memiliki Imb dan kurang kesadaran masyarakat terhadap IMB namun belum melakukan tindakan seperti sosialisasi untuk menumbuhkan kepedulian dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IMB.

5. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) merupakan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dalam hal ini yaitu, Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya yang memiliki tugas sebagai pengawas dan pengendali bangunan di Kota Singkawang, dan Kantor Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu sebagai yang menerbitkan IMB seharusnya berinisiatif untuk mengajak masyarakat untuk membuat IMB agar bangunan di Kota Singkawang terlepas dari dampak-dampak yang ditimbulkan oleh bangunan liar, dan bangunan-bangunan di Kota Singkawang dapat teratur sesuai dengan PerDa yang telah menetapkan prosedur yang harus diikuti dalam kelayakan yang harus dimiliki oleh sebuah bangunan.

Salah satu sarana yang dapat dilakukan oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu adalah dengan melakukan sosialisasi sebagai salah satu perhatian dari instansi pemerintah untuk mengajak dan menyadarkan masyarakat tentang pentingnya bangunan yang memiliki IMB.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan dan Staf yang bekerja pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bangunan di Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang, serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dan Masyarakat yang mengurus IMB, peneliti menilai bahwa indikator Empati (*emphaty*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan

dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang dapat dikatakan kurang baik. Karena Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang belum pernah melakukan sosialisasi tentang pentingnya membuat IMB. Seharusnya dengan pemahaman masyarakat yang kurang terhadap IMB dapat diatasi dengan melakukan sosialisasi sebagai bentuk ajakan dari Pemerintah untuk menyadarkan dan menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Dan dengan melakukan penertiban bagi bangunan yang tidak memiliki IMB, dapat memberikan contoh yang menimbulkan efek jera bagi pemilik bangunan-bangunan yang belum ber-IMB lainnya untuk segera mengurus IMB karena adanya penertiban tersebut.

D. SIMPULAN

1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Penampakan fisik (*tangibles*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

(KPMPT) yaitu meliputi sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang dimiliki oleh instansi tersebut dapat dikatakan belum memadai.

2. Keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan, pengetahuan serta pemahaman prosedur yang dimiliki oleh petugas Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) dapat dikatakan sudah cukup baik.
3. Responsif (*responsiveness*) terkait dengan pertanggungjawaban dari Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang dan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang terhadap pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum baik.
4. Keyakinan (*assurance*) dapat dikatakan belum baik. karena Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang belum melakukan penertiban kepada bangunan yang diketahui tidak memiliki IMB. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Singkawang belum melakukan tindakan guna menyadarkan masyarakat untuk peduli terhadap IMB.
5. Empati (*empathy*) yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota,

Pertanahan dan Cipta Karya dan KPMPT dapat dikatakan belum baik. Selama ini kedua instansi yang menangani IMB tersebut belum pernah mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya IMB.

E. SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan antara lain sebagai berikut :

1. Penampakan fisik (*tangibles*) yaitu menambah dan meningkatkan sarana, prasarana dan jumlah petugas agar pelayanan yang maksimal dapat segera diwujudkan.
2. Keandalan (*reliability*) yang sudah baik, dapat ditingkatkan dengan mengikutkan petugas dalam pelatihan, agar kemampuan serta wawasan yang dimiliki oleh petugas bertambah.
3. Responsif (*responsiveness*) yaitu memperjelas tupoksi terhadap masing-masing instansi
4. Keyakinan (*assurance*) yaitu Mengalokasikan dana untuk program pendataan bangunan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang kewajiban untuk membuat IMB.

DAFTAR PUSTAKA

A. REFERENSI BUKU

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- MH, HM Ismail. Dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.
- Parasuraman, A, dkk. 1988. *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Reatiling.
- Rusli, Budiman. 2013. *KEBIJAKAN PUBLIK Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- , 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: PRODI IP FISIP UNTAN.

B. SKRIPSI-SKRIPSI

- Peanta, Sella ursulla nadia. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Gangguan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Kota Pontianak*. Universitas Tanjungpura.

C. PERATURAN-PERATURAN

- Peraturan Walikota Singkawang Nomor 12 Tahun 2009 *Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang*.
- Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2006 *Tentang Bangunan Gedung*.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

D. SUMBER DARI INTERNET

- Firman, Firdaus. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan, melalui <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20317178-T31549-Analisis%20kualitas.pdf> diakses pada tanggal 13 juni 2014 pukul 14:40 WIB.
- Kalimantan News, 2010, Rumah Walet Di Singkawang Banyak Tanpa IMB, Melalui <http://www.kalimantan->

news.com/berita.php?idb=2318>
diakses pada tanggal 10 Februari
2014 pukul 14:56 WIB.

Pontianak Tribun News, 2013, Pemkot
**Singkawang Segel Hotel Tak
Berizin,** Melalui
<<http://pontianak.tribunnews.com/2013/05/07/pemkot-singkawang-segel-hotel-tak-berizin>> diakses
pada tanggal 28 Januari 2014
pukul 15:48 WIB.

E. SUMBER LAIN-LAIN
Singkawang dalam angka tahun 2013.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A. Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Lengkap : URAY YUPA RAHMAWATI ALDA
NIM / Periode lulus : E42010089 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : urayyupa@yahoo.com / 089693942365

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

KUALITAS LAYANAN PENERTIBAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
PADA DINAS TATA KOTA, PERTANAHAN DAN CIPTA KARYA KOTA
SINGKAWANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain:

- fulltext
- content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

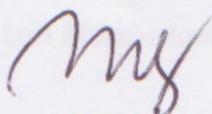
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

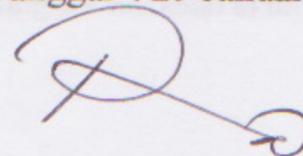
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal.....

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 25 Januari 2015



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001



(URAY YUPA RAHMAWATI ALDA)