

# PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T) KOTA PONTIANAK

Oleh :  
**SEPTI ORLANDINA**  
NIM. E21108071

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak, tahun 2015

Email : [septi21062011@yahoo.com](mailto:septi21062011@yahoo.com)

## Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : a. retribusi IMB dirasakan terlalu tinggi, b. jangka waktu penyelesaian tidak tepat waktu, c. birokrasi terlalu berbelit belit, d. tidak sesuai dengan SPO, e. banyak pungutan liar. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui proses pelayanan yang diberikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak kepada masyarakat yang membuat perizinan IMB dan Ingin mengetahui hambatan pelayanan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. Pendekatan teori yang di gunakan oleh KepMenPan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, mengacu kepada penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu dalam pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya: 1) prosedur pelayanan 2) waktu pelayanan 3) biaya pelayanan 4) produk pelayanan 5) sarana dan prasarana 6) kompetensi petugas pelayanan. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian sesuai dengan wawancara yang dilakukan masih adanya prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas, masih adanya oknum-oknum yang bermain sehingga menimbulkan kekecewaan masyarakat yang sedang mengurus permohonan IMB. Adapun Saran dalam penelitian ini untuk Upaya untuk meningkatkan pelayanan IMB harus disertai dengan penambahan Sumber Daya Manusia di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak dan Hendaknya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak melakukan sosialisasi kepada msyarakat Kota Pontianak akan pentingnya perizinan IMB sekaligus menjelaskan prosedur-prosedur mengenai Izin Mendirikan Bangunan Kota Pontianak.

Kata-kata Kunci : *Pelayanan, IMB*

## A. PENDAHULUAN

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sebagai pengganti Undang-Undang nomor 22 Tahun 1999, Dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dengan otonomi seluas-luasnya yang diberikan kepada daerah, diharapkan daerah mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan keadilan serta potensi keanekaragaman daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan berlakunya otonomi daerah maka setiap pemerintah Kabupaten/Kota disertai wewenang untuk melaksanakan urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya yang bertujuan untuk meningkatkan daya guna, hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Pemberian wewenang (*devolution of authority*) kepada unit-unit satuan pemerintah yang lebih rendah dan lebih kecil merupakan suatu kebutuhan yang mutlak dan tidak dapat dihindari. Mengingat begitu tinggi tingkat fregmentasi social dalam sebuah Negara, maka ada hal-hal tertentu yang harus diselenggarakan secara local dimana

pemerintah akan lebih baik menyelenggarakan ketimbang dilakukan secara nasional dan sentralistik.

Disamping itu dengan diberikannya kewenangan kepada pemerintah daerah Kota Pontianak maka tugas-tugas pemerintah akan dijalankan dengan baik, karena pemerintah di daerah sudah sangat memahami konteks kehidupan social, ekonomi, politik yang ada disekitar lingkungannya. Dimana pemerintah daerah sangat memahami betul kebutuhan masyarakat serta bagaimana mobilisasi semua sumber daya dalam rangka mendukung fungsidan pelaksanaan tugas pemerintah. Beberapa kecamatan yang ada di Kota Pontianak menjadi perhatian pemerintah daerah dalam pembangunan tata kota, salah satu diantaranya adalah Kecamatan Pontianak Kota.

Berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak dan Keputusan Walikota Pontianak Nomor 14 Tahun 2004 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak dan memperhatikan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2002 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak serta perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. Mempelajari dari keputusan

tersebut cukup beralasan, karena semakin banyak masyarakat membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) maka semakin meningkat pula pendapatan asli daerah dari sector perizinan.

Adapun yang menjadi permasalahan, masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih rendah. Hal ini dikarenakan biaya yang terlalu tinggi dan tidak transparan, waktu yang terlalu lama, serta proses pembuatan yang berbelit-belit dan birokrasi yang panjang disatu sisi masyarakat menginginkan hal yang sebaliknya, dengan biaya yang serendah-rendahnya dan transparan serta dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat. Dengan dibentuknya pelayanan terpadu oleh pemerintah daerah Kota Pontianak maka diharapkan akan menjawab semua permasalahan yang ada. Oleh karena itu penulis mencoba mengangkat judul skripsi “ Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak ”.

Permasalahan pelayanan publik sangat banyak dilapangan. Dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak adalah suatu badan yang memberikan pelayanan umum pembuatan perizinan bangunan dalam perjalanannya banyak sekali terdapat kelemahan yang ada. Hal yang dapat dilihat

mengenai kelemahan yang terjadi dalam pembuatan perizinan adalah proses pelayanan yang diberikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) prosedur pelayanan yang berbelit belit, kurangnya evaluasi dari pegawai yang membidangi perizinan dalam pembuatan IMB sehingga banyak sekali masyarakat yang tidak memperhatikan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Serta masih banyak lagi beberapa hambatan dalam pengurusan pembuatan IMB seperti tidak tepatnya waktu dalam pengurusan sehingga masyarakat harus menunggu lama, dan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengingat luasnya cakupan pelayanan pembuatan IMB maka ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini adalah Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

Dengan adanya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak dengan maksud untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelayanan terpadu di BP2T melayani bermacam izin salah satunya adalah pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Bertitik tolak dari uraian pada Identifikasi masalah diatas agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus maka ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada

pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di BP2T Kota Pontianak.

Dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan Bagaimanakah Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?

Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang ingin dicapai diantaranya mendeskripsikan dan menginterpretasikan aspek-aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui proses pelayanan yang diberikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak kepada masyarakat yang membuat perizinan IMB, 2) Ingin mengetahui hambatan pelayanan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable yang satu dengan variable yang lain (dalam

Sugiyono,2006:11). Sedangkan menurut Sudarwan (2002:17), penelitian deskriptif dapat pula diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan analisis data menurut Miles dan Hiberman (dalam Sugiyono, 2007:18) bahwa terdapat aktivitas dalam analisis data, yang mana aktivitas ini saling berhubungan dalam menganalisa data yang didapat. Jadi pada penelitian ini dalam menganalisa data menggunakan reduksi data, penyajian dan serta verifikasi.

Adapun subjek penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mampu memberikan keterangan informasi atau data yang berkaitan dengan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, yang menjadi subjek penelitian adalah :

1. Petugas Pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak
2. Masyarakat sebagai pengguna IMB

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini merupakan pembahasan dari wawancara yang dilakukan kemudian dianalisis untuk dijadikan rujukan. Wawancara tersebut diantaranya adalah:

#### **1. Menurut pendapat Bapak, bagaimana prosedur pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?**

Berikut tata cara prosedur dalam mengurus perizinan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu BP2T Kota Pontianak :

1. Pemohon mengisi formulir permohonan yang telah disediakan pada loket informasi dan kemudian melengkapi persyaratan perizinan.
2. Pemohon menyampaikan berkas permohonan kepada petugas loket pendaftaran, dan petugas loket memeriksa, dan meneliti kelengkapan berkas.
3. Berkas permohonan yang lengkap di teruskan pada BP2T diproses bersama tim teknis sebagai bahan pertimbangan untuk diputuskan.
4. Apabila tidak di izinkan berkas akan dikembalikan kepada pemohon
5. Apabila diizinkan berkas diteruskan pada bidang penetapan untuk diterbitkan surat ketetapan retribusi

daerah (SKRD) dan disampaikan kepada pemohon.

6. Pemohon membayar retribusi pada petugas bendaharawan penerima BP2T.
7. Petugas pemroses mencetak surat izin / sertifikat izin
8. Penanda tangan surat izin sertifikat izin oleh kepala BP2T
9. Penyerahan surat izin / sertifikat izin kepada pemohon oleh petugas loket BP2T

#### **2. Menurut pendapat Bapak, bagaimana waktu penyelesaian dan biaya perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?**

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat peneliti bahwa waktu penyelesaian perizinan, serta biaya perizinan berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2011, Perwa Nomor 55 Tahun 2012 dan keputusan walikota Pontianak Nomor 300 Tahun 2012 dimana jangka waktu penyelesaian untuk rekomendasi / pendahuluan selama 5 hari kerja, Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) Advice Planning keluar selama 17 hari kerja serta Izib Mendirikan Bangunan (IMB) selama 25 hari kerja. Total waktu penyelesaian seharusnya dapat selesai dalam waktu 47 hari kerja.

Untuk biaya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Biaya administrasi dan pendaftaran sebesar Rp. 15.000,-
2. Biaya survey lapangan sebesar 0.05% dari nilai bangunan
3. Biaya pengukuran dan pematokan sebesar 0.05% dari nilai bangunan
4. Biaya pemeriksaan gambar dan koreksi gambar yang meliputi konstruksi dan arsitektur sebesar 0.05% dari nilai bangunan
5. Biaya pengawasan sebesar 0.05% dari nilai bangunan
6. Biaya plat IMB sebesar Rp. 5.000,-

Biaya diatas tersebut belum termasuk biaya retribusi yang nantinya akan kita setor langsung kepada Bank Daerah yang berkerja sama dalam hal perizinan tersebut. Biaya retribusi akan dibayarkan setelah surat IMB telah jadi dan selesai.

**3. Menurut pendapat Bapak, bagaimana dengan produk pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?**

Setelah melakukan tahapan-tahapan diatas produk pelayanan yang dihasilkan dari pengurusan IMB itu berupa SK IMB atau bisa disebut juga sertifikat IMB, sertifikat ini terdiri atas cover kertas ukuran A3, berwarna kuning, bercorak. Jadi pada cover tersebut ada tulisan IMB dan pada selebaran tersebut menjelaskan tentang informasi IMB pemilik / pemohon, sketsa

bangunan, serta jumlah harga retribusi yang dibayarkan.

**4. Menurut pendapat Bapak, bagaimana dengan sarana dan prasarana di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?**

Untuk menunjang kelancaran tahapan pelaksanaan pelayanan IMB di BP2T Kota Pontianak, dalam hal ini tidak dapat terlepas dari sarana dan prasarana operasional yang digunakan pada setiap aktivitas di kantor BP2T. Sarana pelayanan yang dimiliki ada beberapa unit computer, meja, alat tulis kantor, printer, dan scanner. Sedangkan untuk prasarana yang terdapat di BP2T ini adalah gedung untuk pelayanan guna melayani masyarakat yang ingin mengurus perizinan, kemudian ruangan tunggu beserta kursi tunggu, dan juga terdapat toilet yang ada pada belakang gedung.

Untuk kompetensi pelayanan di BP2T dirasa sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Namun tidak pada masyarakat yang merasakan rumitnya dalam hal pengurusan IMB, dari hasil wawancara peneliti kepada masyarakat ada beberapa yang belum puas dengan pelayanan pada BP2T Kota Pontianak.

**5. Menurut pendapat Bapak/Ibu kendala apa saja yang Bapak/ Ibu rasakan dalam mengurus perizinan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak?**

Dari prosedur pelayanan yang berbelit belit yang dirasa masyarakat kurang mengerti dengan prosedur yang ada dalam pelayanan tersebut. Diakibatkan kurangnya sosialisasi pelayanan dalam pengurusan perizinan IMB, dimana dalam hal penyelenggaraan pelayanan public haruslah bersifat transparan yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

Dari segi rincian biaya pelayanan dirasa masih ada oknum yang bermain contohnya sketsa draft gambar yang sudah pemohon masukkan untuk dilakukan perizinannya ternyata tidak sesuai dengan gambar yang ditentukan oleh pegawai di BP2T Kota Pontianak sehingga mereka harus merogoh kembali kocek mereka untuk membayar sketsa gambar yang baru yang sudah ditentukan pihak BP2T Kota Pontianak. Namun untuk pendaftaran sampai dengan penyetoran retribusi dirasa baik dan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

**6. Apa saran Bapak/Ibu untuk Dinas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak, agar pelayanannya semakin efektif?**

Dari segi waktu penyelesaian perizinan sudah sangat tepat, semoga tidak ada kendala dan molornya waktu penyelesaian perizinan IMB.

Penyelenggaraan kegiatan penyuluhan / sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun di media massa tentang pelayanan perizinan IMB dirasa sangat perlu sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi tentang prosedur pelayanan, produk pelayanan dan perizinan, biaya, serta waktu. Juga sebagai sarana aspirasi keluhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dilapangan.

**D. PENUTUP**

Dalam proses pelayanan perizinan IMB hal yang dapat dijadikan prosedur dalam pengurusan perizinan IMB adalah sebagai pedoman BP2T dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dalam menyelenggarakan proses perizinan serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan perizinan kepada masyarakat yang efisien dan efektif. Berfungsi sebagai acuan untuk menjamin tercapainya kondisi rata-rata minimal yang harus dicapai sebagai penyedia pelayanan perizinan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut berdasarkan

pedoman prosedur kerja BP2T Kota Pontianak telah melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan melalui Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standard an Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

Walaupun dalam proses waktu penyelesaian ada factor penghambat dalam pengurusan IMB di BP2T Kota Pontianak karena kurangnya kesadaran masyarakat dengan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi. Sebagian besar masyarakat belum memahami tentang standar pelayanan yang harusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberlakukan. Hal inilah yang menyebabkan sekalipun sudah sesuai dengan SOP namun masih ada ditemui lamanya proses pembuatan perizinan. Permintaan perizinan yang banyak tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang memberikan pelayanan tersebut.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan IMB harus disertai dengan penambahan Sumber Daya Manusia di BP2T Kota Pontianak.

Hendaknya BP2T Kota Pontianak melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pontianak akan pentingnya perizinan IMB sekaligus menjelaskan dan memberikan informasi mengenai pelayanan IMB.

## E. REFERENSI

Widodo Joko, MS, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing

Wasistono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Jakarta: Fokus Media

Yuwono Teguh, 2001. *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Semarang: Pusat Kajian Otonomi Daerah Dan Kebijakan Publik. Dokumen

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Otonomi Daerah*

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

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6 Tahun 1999 Tentang *Izin Mendirikan Bangunan*

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2002 *Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Pontianak (RT-RW) 2002-2012*.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 4 Tahun 2005 *Tentang Tata Cara Pemberian Keringanan Dalam Rangka Program Penertiban Izin Mendirikan Bangunan (PIMBA) di Kota Pontianak*.



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

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

Nama Lengkap : SEPTI ORLANDINA  
NIM / Periode lulus : E21108071/III  
Tanggal Lulus : 11 April 2013  
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/ HP : [Septi21062011@yahoo.com](mailto:Septi21062011@yahoo.com) / 081254914204

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika\*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

PELAYANAN PEMBUATAN IMB DI BP2T KOTA PONTIANAK

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

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

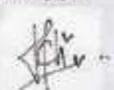
Mengetahui/ disetujui  
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Erdi, M.Si  
NIP. 196707272005011001

Catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 5 Oktober 2015

  
SEPTI ORLANDINA  
NIM. E21108071

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)