

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terbitnya Undang-Undang itu berakibat langsung terhadap penataan aktivitas pemerintahan. Terdapatnya penegasan hak otonomi yang luas di daerah mengharuskan pemerintah daerah menata kembali seluruh format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya termasuk didalamnya aktivitas layanan terhadap masyarakat. Suatu pelayanan yang diberikan akan terlaksana dengan baik, jika pegawai yang bertugas melayani masyarakat dapat melaksanakan tugasnya sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta sesuai dengan standar pelayanan maka pemerintah sebagai aparatur negara yang bertugas melayani masyarakat harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan. Undang-undang ini memuat tentang standar pelayanan yang harus dijalankan oleh setiap badan,

dinas atau instansi yang berkaitan dengan pelayanan. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan tetap mengedepankan kepentingan masyarakat. Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan.

Bagi pemerintahan Kota Pontianak pelayanan publik menjadi kewajiban, bahkan perannya terasa sangat penting karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya, pemerintah haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat dan bukan untuk dilayani oleh masyarakat. Selama ini hak masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Di sana sini masih ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang telah menerima layanan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain,

bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selanjutnya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. Kota Pontianak sebagai salah satu daerah otonom juga memberikan perhatian penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah, Pemerintah Kota Pontianak menitikberatkan pada nilai pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan, diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil.

Upaya yang dilakukan oleh Walikota Pontianak untuk meningkatkan pelayanan publik dalam bidang jasa ini adalah dengan membentuk sebuah lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau yang bisa disingkat menjadi BP2T sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak yang masih berlangsung hingga saat ini.

Sejak Tahun 1999 Pemerintah Kota Pontianak telah menyelenggarakan (PPTSP) dengan membentuk Unit Pelayanan Perijinan Terpadu (UP2T) sesuai Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 16 Tahun 1999 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak dan Surat Keputusan Walikotadya KDH TK II Pontianak Nomor 17 Tahun 1999 tentang Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap. Pada saat itu UP2T hanya sebatas sebagai penerima berkas permohonan saja. Selanjutnya pada tahun 2002 UP2T diubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) sesuai Perda Nomor 7 Tahun 2002, dan pada tahun 2004 sesuai Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2004, KP2T berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (KP2T dan PMD).

Sebelum adanya BP2T ini, proses pengurusan perizinan dilakukan di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, tetapi setelah adanya BP2T ini maka pengurusan perizinan di pindahkan ke BP2T . Dimana dalam pengurusan izin di SKPD terkait lebih membingungkan masyarakat karena mereka belum cukup memahami usaha mereka dikategorikan untuk diurus di SKPD mana. BP2T ini sendiri merupakan PPTSP satu-satunya yang ada di Kota Pontianak. Sebelumnya, BP2T menangani 99 jenis perizinan, tetapi setelah dikeluarkannya Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pontianak, maka di rampingkan menjadi 29 jenis perizinan dengan pengurusan tanpa membayar biaya. Tetapi ternyata masih ada 4

jenis pelayanan yang masih ditarik retribusi dan mempunyai dasar hukum, antara lain: *Hinder Ordonantie* (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek dan Izin Perikanan. Keberadaan BP2T di Kota Pontianak ini adalah sebagai instansi pelayanan dalam pembuatan izin usaha. Seperti yang kita tahu bahwa Kota Pontianak merupakan kota jasa dan perdagangan, dimana sektor perekonomian di Kota Pontianak sebagian besar bergantung dari adanya usaha milik masyarakat.

Dari fenomena yang ditangkap dari pembuatan Izin Mendirikan Bangunan adalah fasilitas fisik yang kurang memadai seperti printer dan komputer yang hanya 5 unit, tidak transparan mengenai waktu penyelesaian atas keterlambatan pembuatan IMB rata-rata untuk penyelesaian satu berkas IMB memakan waktu 25 hari kerja, padahal dalam SOP pembuatan IMB ditetapkan selama 14 hari kerja. Selain itu jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah IMB yang masuk yaitu hanya 13 orang. Padahal jumlah IMB yang masuk mencapai 1.674 IMB dari bulan Januari-Juli 2014. Jadi perbandingannya untuk satu orang petugas mengerjakan sekitar 129 IMB. Untuk 1 IMB saja memerlukan waktu 20-25 hari kerja. Jika satu orang mengerjakan 129 izin maka untuk menyelesaikan semua izin memerlukan waktu sekitar 3225 hari. Dari perbandingan tersebut terlihat bahwa jumlah pegawai tidak seimbang dengan jumlah IMB yang masuk dan tidak mungkin bisa sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan. Hal inilah yang menjadi kendala dalam pembuatan IMB. Padahal jumlah bangunan baru yang memerlukan IMB yang ada di Kota Pontianak semakin hari semakin

meningkat karena bisnis bangunan atau yang biasa dikenal dengan bisnis property sangat menjanjikan dan mampu mendatangkan keuntungan yang besar bagi masyarakat yang terjun ke dunia bisnis property.

Seharusnya dengan bertambahnya permohonan masyarakat untuk membuat IMB yang dikeluarkan oleh BP2T harus diiringi dengan bertambahnya pegawai yang terlibat dalam pelayanan pembuatan IMB. Peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menghambat proses pelayanan pembuatan IMB. Karena jika jumlah IMB meningkat, namun tidak disertai dengan bertambahnya sumber daya manusia yang memadai tentu menimbulkan hambatan dalam pembuatannya. Sumber daya manusia dalam pembuatan IMB ini sangat berperan dari proses awal pelayanan mulai dari pengecekan berkas hingga penandatanganan IMB untuk mengeluarkan izin tersebut. Jumlah izin yang masuk pada bulan Januari-Juli 2014 berjumlah 1.674. Berikut ini data mengenai jumlah izin yang masuk pada kantor BP2T Kota Pontianak

**Tabel 1.1**

**Jumlah IMB yang Masuk dari Bulan Januari-Juli 2014**

Bulan	Pendahuluan	Penertiban	Asli	Jumlah
Januari	40	24	13	77
Februari	58	20	80	158
Maret	51	60	119	230
April	60	78	195	333
Mei	46	51	149	246
Juni	59	87	129	275
Juli	62	82	211	355
Jumlah	376	402	896	1674

*Sumber: Kabid Pendataan BP2T Kota Pontianak 2014*

Untuk pendahuluan dalam tabel diatas maksudnya adalah izin sementara dimana tanah tersebut masih kosong dan belum ada bangunannya. Sehingga izin ini belum diakui dan belum disahkan. Untuk penertiban maksudnya adalah izin yang bangunannya sudah didirikan dengan syarat tertentu dan dalam jangka waktu tertentu izin itu berlaku. Izin ini hanya bersifat sementara dan jika tidak di urus kembali maka bangunan tersebut tidak memiliki izin tetap. Selanjutnya untuk pengertian dari izin asli yaitu tindak lanjut dari izin pendahuluan. Izin ini sudah diakui dan sudah bisa disahkan jika pemilik bangunan sudah melengkapi semua berkas yang diminta. Dari tabel diatas juga terlihat peningkatan jumlah IMB yang masuk dari bulan Januari samapai bulan Juli. Akan tetapi peningkatan jumlah IMB

yang masuk tidak diimbangi dengan jumlah pegawai yang melayani pembuatan IMB. Untuk pembuatan IMB dari proses awal pengajuan atau permohonan pembuatan IMB memakan waktu 14 hari kerja dan belum lagi ditambah dengan pemeriksaan berkas serta ukuran dan patok batas tanah oleh staf teknis BP2T.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas, tentu terdapat penyebab terkait hal tersebut. Melalui penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan pembuatan IMB di BP2T di Kota Pontianak. Apakah sesuai dengan apa yang telah dicanangkan pemerintah atau belum sesuai. Maka dari itu, penulis merasa bahwa permasalahan ini menarik untuk diteliti.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan penelitian yang diidentifikasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di BP2T adalah fasilitas fisik yang kurang memadai, tidak transparan mengenai waktu penyelesaian atas keterlambatan pembuatan IMB, jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah IMB yang masuk, kedisiplinan pegawai yang kurang baik dan pengelolaan pegaduan masyarakat yang belum sesuai dengan standar.

## **1.3. Fokus Penelitian**

Dari 29 perizinan yang ada di BP2T Kota Pontianak, maka dalam penelitian ini dipilih pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan



sebelumnya maka peneliti ingin menfokuskan penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Mengapa kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak masih rendah?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan gambaran suatu sumbangan pemikiran dan dapat memberikan wawasan yang baik untuk menambah ilmu dibidang ilmu administrasi terutama di bidang pelayanan publik.

#### 1.6.2. Manfaat Praktis

Dari segi pandangan praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada instansi terkait yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. Dengan harapan instansi terkait dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada pembuatan IMB.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA