

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) ataupun untuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tersebut dapat berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, yaitu meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Ketiga kelompok pelayanan publik yakni adalah sebagai berikut: a) Pelayanan barang publik, meliputi : 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD; 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan; 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber daya kekayaan negara

dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan atas jasa publik, meliputi : 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD; 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif, meliputi : 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; 2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. (Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009).

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah sebagaimana ditetapkan dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, antara lain adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Dengan kata lain, maksud pemberian otonomi seluas-luasnya kepada

daerah antara lain adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat di daerah, diantaranya adalah kebijakan meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang perizinan. Seperti dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, pada pasal 47, bahwa untuk meningkatkan dan keterpaduan pelayanan masyarakat di bidang perizinan yang bersifat lintas sektor, Gubernur/Bupati/Walikota dapat membentuk unit pelayanan terpadu (dengan sebutan Badan atau Kantor), yang merupakan gabungan unsur-unsur perangkat daerah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan perizinan.

Selaras dengan Peraturan Mendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dimana pada pasal 4 disebutkan bahwa Badan atau Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Fungsi Badan atau Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan, pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan, dan pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.

Di Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) ini telah dibentuk sejak tahun 1998 berdasarkan Peraturan Walikota Peraturan Walikota Surabaya Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Pedoman Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, yang antara lain menyebutkan tentang jenis-jenis perizinan yang diselenggarakan di UPTSA ini meliputi 19 (sembilan belas) jenis yaitu: Surat Izin Tempat Usaha, Izin Gangguan (HO), Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, Izin Reklame, Izin Tata Letak

Bangunan Reklame, Izin Pembentukan Penggunaan Tanah, Izin Usaha Jasa Konstruksi Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum, Izin Usaha Hotel, Izin Usaha Restoran, Izin Usaha Rumah Makan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Industri, Izin Perluasan, Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol. Dari jenis-jenis perizinan tersebut yang paling banyak permintaan pelayanan dari masyarakat adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas maka Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya telah menetapkan beberapa kebijakan, antara lain ialah merumuskan visi, misi, dan program kegiatan. Visi UPTSA Kota Surabaya ialah melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas kepada masyarakat sedangkan Misi-nya ialah : (1) Melaksanakan tertib Administrasi; (2) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya (3) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Informasi Teknologi; (4) Meningkatkan kualitas SDM Petugas UPTSA Surabaya.

Dalam meningkatkan kualitas layanan perijinan, Kota Surabaya berinovasi melalui program Surabaya Single Window (SSW). Program ini merupakan sistem perijinan digital atau pengurusan perijinan secara daring (*online*) yang diresmikan Walikota Tri Risma Harini pada 15 Maret 2013. Sistem ini merupakan bentuk kerja sama antar Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan beberapa SKPD terkait yang terhubung melalui System Informasi Management (SIM) yang dikoordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Salah satu bentuk perizinan yang dijalankan pada Surabaya Single Window adalah perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai pelayanan publik yang berperan dalam menjadikan tatanan kota menjadi lebih teratur dan bentuk kepastian

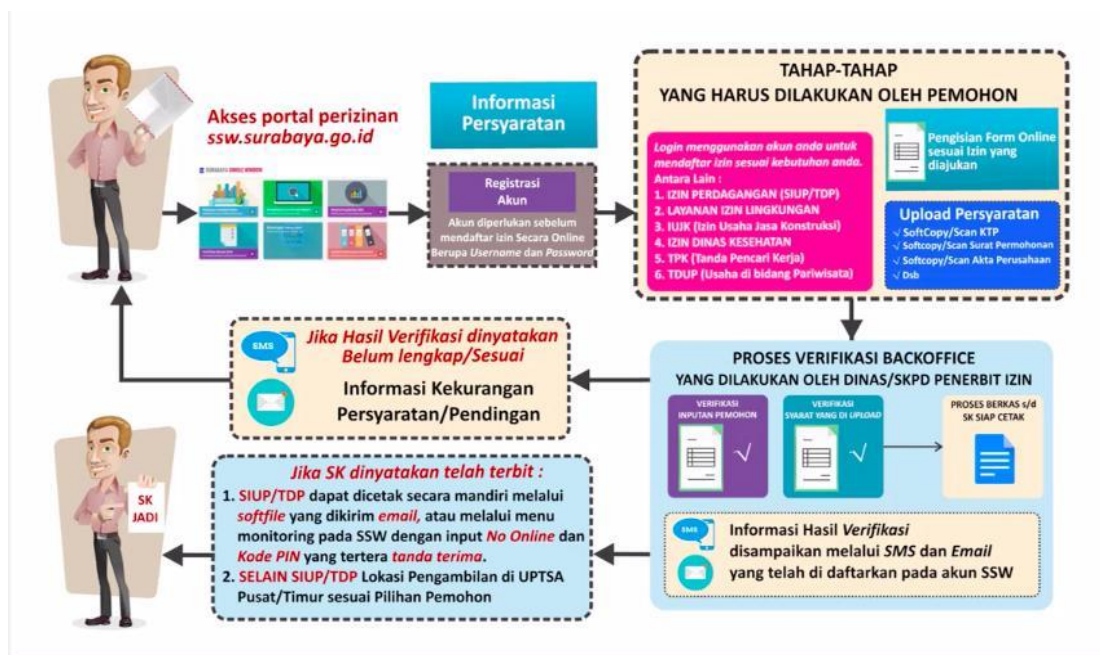
hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan memiliki pengaruh penting dalam pengelolaan tata ruang kota. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 65 tahun 2005, Standar Pelayanan mengatur aspek input (pemasukan), proses, output (keluaran/hasil), dan atau outcome (manfaat).

Setiap pendirian bangunan haruslah dilengkapi dengan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Kegunaan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) adalah untuk menata pola penggunaan ruang kota dan sekaligus mencegah munculnya bangunan-bangunan yang dinilai dapat merusak dan membahayakan keselamatan warga kota. Selain itu IMB digunakan untuk menertibkan bangunan gedung yang ada dan untuk tercapainya bangunan yang sesuai dengan fungsinya dan memenuhi persyaratan teknis dengan memperhatikan daya dukung lingkungan. (Sumber : www.surabaya.go.id).

Dengan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), maka masyarakat kota Surabaya dapat memiliki bangunan yang statusnya tercatat di pemerintahan kota Surabaya dan memiliki kekuatan hukum sehingga akan menghindarkan pemiliknya dari sebutan bangunan liar yang rawan akan pembongkaran paksa oleh pemerintah karena dinilai melanggar aturan. Masyarakat kota Surabaya masih belum menyadari sepenuhnya akan pentingnya memiliki IMB. Ini terbukti di kota Surabaya jumlah bangunan yang memiliki IMB sekitar 72,38% atau 367.012 unit sesuai data tahun 2007. Sementara jumlah seluruh bangunan diperkirakan 600.000-an unit. (Sumber: Data Subdin Perijinan Bangunan Dinas Bangunan Pemkot Surabaya). Tahun 2016, sekitar 60 persen bangunan di Surabaya memiliki IMB sesuai dengan peruntukan. Sisanya 4 persen tidak sesuai dengan struktur. Rata-rata berubah fungsi dari rumah tinggal menjadi karaoke, restoran, dan lainnya (<https://jatim.antaranews.com/>, 2016)

Selanjutnya untuk pemberkasan dan pengukuran ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya . Kebijakan lain yang ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Dinas ini ialah menetapkan standarisasi waktu penyelesaian pelayanan yaitu 5 hari kerja sampai 14 hari kerja.

Pelayanan perizinan yang paling lama standar waktu penyelesaiannya ialah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal yaitu 14 hari kerja, sedangkan untuk jenis perizinan lainnya standar waktu penyelesaian pelayanan hanya berkisar antara 5-8 hari. Untuk mewujudkan standarisasi waktu pelayanan tersebut, maka ditetapkan mekanisme alur pelayanan dengan empat dasar yaitu mudah, cepat, pasti, dan transparan. Berikut prosedur pemohon dalam pengajuan permohonan izin melalui SSW.



Gambar 1.1 Prosedur pengajuan permohonan izin melalui SSW
 Sumber : Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya Kota Surabaya

Dari gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa pengajuan permohonan ijin yang pertama, pemohon membuka akses portal perizinan SSW.Surabaya.go.id kemudian dilanjutkan dengan mengklik registrasi akun. Pemohon mengisi semua data yang tertera. Kemudian dari pihak Dinas melakukan verifikasi berkas apakah sudah sesuai persyaratan. Hasil verifikasi kemudian dibagikan melalui sms dan email yang sudah didaftarkan di SSW. Jika persyaratan belum lengkap maka dilakukan perundingan dan sebaliknya jika persyaratan sudah diverifikasi dan dinyatakan lolos maka SK dinyatakan telah terbit.

Berdasarkan studi pendahuluan atau pra riset yang telah dilakukan, menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan pada UPTSA Kota Surabaya antara lain adalah: kelengkapan berkas yang belum sesuai SOP dan seringnya trouble pada sistem jaringan. Kondisi tersebut berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian Kapasitas Organisasi Dalam Implementasi Pelayanan IMB Pada Program Surabaya Single Window (SSW) Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang di deskripsikan dengan jelas di harapkan mampu memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di rumuskan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kapasitas Organisasi Dalam Implementasi Pelayanan IMB Pada Program Surabaya Single Window (SSW) Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kapasitas Organisasi Dalam Implementasi Pelayanan Imb Pada Program Surabaya Single Window (SSW) Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkannya. Oleh karena itu, dari penelitian yang dilaksanakan ini dapat bermanfaat secara:

1) Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat pada pengembangan teori yang khususnya dalam perihal yang berkaitan dengan kapasitas organisasi
- b. Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan refrensi bagi penelitian berikutnya.

2) Manfaat Praktis

Manyajikan masukan kepada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya mengenai program IMB dalam pengembangan mutu pelayanan.